

DELIBERA N. 8/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX/ FASTWEB SPA
(GU14/633309/2023)**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 20/03/2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*”, come modificato dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee*”;

legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di xxx xxx del 23/09/2023 acquisita con protocollo n. 0241272 del 23/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite della D.ssa XXXXXXXX, contesta quanto di seguito: *“Il 10/08/2023 il signor XXXXXXXX è rimasto senza linea voce ed internet presso l'attività che gestisce. Ha segnalato il guasto al servizio clienti senza ottenere soddisfazione. Il ripristino dei servizi è avvenuto il 16/08/2023 a seguito dell'intervento tecnico.”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. indennizzo per l'interruzione dei servizi
- ii. indennizzo per mancata risposta ai reclami/segnalazioni
- iii. indennizzo ex art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020)

Ai fini dell'eshaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione *de qua*, in data 25/09/2023 il Corecom adito ha formalmente chiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con: 1. l'allegazione di copia del contratto stipulato con il gestore telefonico convenuto; 2. l'indicazione degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i disservizi, unitamente alle relative attestazioni di avvenuta

ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec. In proposito, in pari data l'istante ha fornito il seguente riscontro sulla piattaforma Conciliaweb: *“Il contratto è stato stipulato a distanza ed il cliente non possiede il riepilogo delle CGC. Le segnalazioni sono state effettuate telefonicamente al 192193 senza segnare il numero del ticket. Si precisa che in sede di udienza il periodo di disservizio è stato confermato dall'operatore”*.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: **“1. In rito.** *L'istanza è priva di elementi di prova a sostegno dei fatti riportati. Dalla semplice consultazione del fascicolo telematico, emerge ictu oculi l'assenza di qualsivoglia segnalazione e/o reclamo circa i disservizi lamentati, nonché di qualsiasi documento utile a capire che l'utenza in questione sia effettivamente riferibile al soggetto giuridico che ha attivato la presente procedura. Tale circostanza è stata peraltro prontamente rilevata financo dal Corecom adito, il quale ha formulato una specifica richiesta di integrazione documentale all'utente, tuttavia rimasta inesitata, non risultando in atti nuove produzioni da parte della Società. Pertanto, il chiaro difetto in punto di prova dovrà necessariamente condurre il Corecom adito a dichiarare l'improcedibilità dell'istanza avversaria ai sensi e per gli effetti degli artt. 6 e 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.* **2. Nel merito.** *La Fastweb S.p.A. contesta la ricostruzione degli accadimenti così come effettuata da controparte. Invero, l'eccezione che precede riverbera effetti anche sul merito della questione poiché, in assenza di reclami, residuano seri dubbi sul fatto che si sia effettivamente verificato un disservizio. Dubbi che a questo punto assurgono a ragionevole certezza. Ad ogni modo, le richieste indennitarie sono state formulate in palese dispregio dell'All. A, Del. n. 347/18/CONS, non essendo dato ben comprendere come la Società sia pervenuta alla quantificazione dell'importo richiesto, a fronte dei criteri - chiari ed analitici - forniti dal dettato normativo in parola. È infatti appena il caso di evidenziare che all'utente spetterebbe al massimo un indennizzo pari ad Euro 48,00 per il solo disservizio. Mentre, sotto altro profilo, la Società non ha nulla a che pretendere sul mancato riscontro. Fermo restando il difetto istruttorio sul punto, la Società ha attivato la procedura di UG propedeutica alla presente in data 18.8.2023, ossia ancor prima della scadenza del termine previsto affinché potesse ritenersi realizzata la fattispecie indennizzabile (45 giorni dal reclamo). In definitiva, alla luce delle considerazioni suesposte, l'istanza si appalesa totalmente infondata e pertanto dovrà essere rigettata. *** Per le su esposte ragioni la Fastweb S.p.A. chiede dichiararsi l'istanza inammissibile e/o infondata.”*

3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Fastweb S.p.a., l'istante ha depositato le proprie controdeduzioni, replicando: “... il signor XXXXXXXX in data 10/08/2023 è rimasto senza linea voce ed internet presso l'attività che gestisce; - l'assenza dei servizi è stata puntualmente segnalata nei tempi e nei modi previsti dalle delibere AGCOM e dalla legge (all. segnalazione 10.08.23), ma completamente disattesa dal gestore che ha procrastinato il disservizio fino al 16/08/2023 quando, a seguito dell'intervento tecnico il guasto è stato riparato, con il ripristino dei servizi; - il gestore non ha fornito prova del traffico nel periodo interessato dal disservizio, né tantomeno fornito nessuna prova di riscontro al reclamo o risoluzione del problema segnalato. Si precisa che l'attività commerciale è dotata di un POS (servizio accessorio) che non ha potuto utilizzare nel periodo considerato. Alla luce di quanto esposto si torna a chiedere quanto già formulato nel GU14 rigettando in pieno le memorie fornite dall'operatore Fastweb spa.”. In allegato alle repliche, l'istante deposita screen shot di una telefonata fatta al n. 192193, in data 10 agosto, alle ore 10:28, della durata di 8 minuti e 50 secondi.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia verte sulla richiesta di indennizzo formulata dall'istante per la sospensione dei servizi voce e dati subita sulla propria utenza affari dal 10/08/2023 al 16/08/2023, ripristinati in tale data a seguito della segnalazione del guasto al Servizio Clienti e del successivo intervento tecnico dell'operatore.

A fronte della richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom a fini istruttori relativamente al deposito in atti di copia del contratto e dei codici e/o di copia dei reclami asseritamente sporti, l'istante dichiara, rispettivamente, di aver stipulato il contratto a distanza e di non essere in possesso delle CGC e, quanto alle segnalazioni, di averle fatte telefonicamente al Servizio Clienti, senza tuttavia prendere nota del numero di relativo ticket.

In rito, Fastweb, nelle proprie memorie difensive, alla luce della sostanziale genericità dell'istanza anche a seguito della predetta richiesta di integrazione documentale formulata d'ufficio dal Corecom, eccepisce

l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza ai sensi degli artt. 6 e 14 del vigente Regolamento di procedura delle controversie. Nel merito, il gestore solleva dubbi sull'avvenuta sospensione dei servizi in virtù del mancato deposito in atti della prova dei corrispondenti reclami e, in ogni caso, contesta la quantificazione operata dall'istante dal punto di vista dell'indennizzo al riguardo richiesto, complessivamente indicato in € 950,00, ritenendo al massimo allo stesso spettante, sulla scorta del Regolamento Indennizzi, la somma di € 48,00.

In occasione delle repliche al gestore, l'istante, nel ribadire le proprie doglianze, precisa di aver tempestivamente allo stesso segnalato il disservizio riscontrato e allega al riguardo copia dello screen shot di una telefonata fatta al n. 192193 (Servizio Clienti Fastweb) in data 10 agosto, alle ore 10:28, della durata di 8 minuti e 50 secondi. Inoltre, in tale sede difensiva, parte istante evidenzia la mancata produzione da parte del gestore della prova dell'eventuale traffico rilevato nel periodo oggetto di disservizio, come pure il mancato riscontro al reclamo.

Preliminarmente, l'eccezione di improcedibilità/inammissibilità dell'istanza sollevata dal gestore nella propria memoria difensiva, invocando genericamente al riguardo la ritenuta violazione dei presupposti formali previsti ai fini del corretto deposito delle istanze dagli artt. 6 e 14 del vigente Regolamento di procedura delle controversie, non risulta accoglibile in quanto, in concreto, gli elementi minimi richiesti a pena di inammissibilità dagli articoli richiamati risultano tutti presenti. Tanto ciò è vero che il termine assegnato dal Corecom a fini integrativi alla parte istante non è stato fissato a pena di inammissibilità dell'istanza ma a fini istruttori.

Nel merito, per quanto concerne la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento, la richiesta risulta accoglibile per le ragioni che si procede ad illustrare.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Del. 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità medesima, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996)

accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, la parte istante dichiara di aver tempestivamente segnalato il guasto al Servizio Clienti ma di non aver annotato gli estremi del relativo trouble ticket. In extremis, in fase di repliche al gestore tenta di avvalorare la propria tesi depositando in atti copia della schermata della telefonata fatta al gestore la mattina del 10 agosto dalla cui immagine, tuttavia, non è possibile evincere né l'anno di riferimento né l'identità del chiamante. La carenza sostanziale di siffatti elementi identificativi, unitamente alla tardività del deposito del ritenuto elemento probatorio, rendono in via di fatto non sufficiente l'immagine depositata a fini difensivi.

Ciò che, tuttavia, rende comunque accoglibile, nel caso di specie, la richiesta di indennizzo per l'interruzione dei servizi subita dal 10 al 16 agosto 2023, risolta in tale data a seguito dell'intervento tecnico del gestore, è il concorso degli elementi che si procede ad illustrare. *In primis*, la dichiarazione resa dall'istante in fase di riscontro alla richiesta di integrazione documentale relativamente all'ammissione da parte del gestore in sede di udienza di conciliazione rispetto al periodo di disservizio contestato, non è stata messa in discussione dal gestore in fase di memorie difensive che, sul punto, si è mostrato del tutto silente. Nei propri scritti, del resto, Fastweb non nega categoricamente la sussistenza del diritto all'indennizzo predetto, come invece farà espressamente poco dopo rispetto alla richiesta di indennizzo avanzata per la mancata risposta al reclamo, ma dichiara quello che, a suo dire, secondo il vigente Regolamento Indennizzi, sarebbe l'esatto importo a tale titolo spettante, quantificato in € 48,00, a differenza di quello complessivamente calcolato dall'istante in € 950,00 (“... *a fronte dei criteri - chiari ed analitici - forniti dal dettato normativo in parola. È infatti appena il caso di evidenziare che all'utente spetterebbe al massimo un indennizzo pari ad Euro 48,00 per il solo disservizio*”). Inoltre, la circostanza, non contestata anch'essa, dell'intervento tecnico risolutivo avvenuto il 16/08/2023 di cui l'istante parla sin dall'atto introduttivo del procedimento, implica *ex se* che il gestore abbia ricevuto a monte una segnalazione di guasto. Peraltro, anche quando Fastweb contesta espressamente la sussistenza del diritto all'indennizzo per la mancata lavorazione del reclamo, non lo fa sulla scorta dell'asserita mancata presentazione del reclamo da parte dell'istante ma in virtù della ritenuta carenza dell'elemento temporale minimo previsto dalla Carta servizi per la gestione dei reclami, dichiarando in proposito: “... *la Società ha attivato la procedura di UG propedeutica alla presente in data 18.8.2023, ossia ancor prima della scadenza del termine previsto affinché potesse ritenersi realizzata la fattispecie indennizzabile (45 giorni dal reclamo)*”.

Ma, ancora. Nel merito, il gestore ben avrebbe potuto smentire la tesi dell'istante circa la sospensione dei servizi nei giorni contestati e la risoluzione del guasto a seguito dell'intervento tecnico del gestore in data 16 agosto 2023 producendo evidenza del traffico voce e dati rilevato nei medesimi giorni, oppure evidenza della schermata di gestione dei trouble ticket ricevuti per l'utenza oggetto di controversia nel periodo oggetto di attenzione (se fosse stata effettivamente priva di annotazioni in tal senso), ma

tutto ciò non è accaduto e la sospensione non risulta, pertanto, in concreto contestata da Fastweb.

Per tutto quanto sin qui rappresentato, rispetto all'interruzione dei servizi voce e dati dell'utenza affari n. xxxxxx, dal 10 al 16 agosto 2023, tenuto conto del reclamo telefonico del 10 agosto 2023, non in concreto smentito dal gestore mediante produzione di atti quali quelli appena menzionati, ai sensi del combinato disposto degli artt. 6, c. 1, del Regolamento Indennizzi (*"In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione"*) con l'art. 13, commi 1 e 3 del medesimo Regolamento (*"1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. ... 3. ... se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, ..."*), il gestore è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo per un totale di giorni 6 di interruzione pari ad **€ 144,00** (€ 6,00 * 2 servizi principali * 6 gg * 2).

Nessun indennizzo, invece, può essere corrisposto all'istante rispetto alla asserita mancata risposta al reclamo in quanto, ai sensi dell'art. 4.10 della Carta servizi Fastweb per i servizi di rete fissa, la stessa così prevede: *"Garantiamo un Servizio di Assistenza Clienti attivo 24h su 24h, 7 giorni su 7, contattabile anche tramite le modalità digitali indicate nella MyFastweb area "Assistenza", al quale puoi richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei Servizi. Il servizio è gratuito da rete fissa e da numeri mobili Fastweb. In caso di guasto bloccante, potrai richiedere ai nostri operatori di essere richiamato gratuitamente sul numero mobile dal quale stai effettuando la chiamata di assistenza. Faremo di tutto perché la tua esperienza con Fastweb sia sempre positiva ma se vuoi sporgere un reclamo puoi farlo tramite: • Raccomandata A/R indirizzata a Fastweb S.p.A., c/o C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI) • Telefono: 192 193 • MyFastweb, area "Assistenza" • PEC all'indirizzo: fastweb@pec.fastweb.it Ti assegneremo un codice reclamo per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta. Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarti l'esito entro 45 giorni. In caso di accoglimento del reclamo, ti indicheremo i provvedimenti attuati per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo, riceverai comunque una comunicazione scritta."*

Nel caso di specie, risulta per espressa dichiarazione dell'istante che il gestore, ben prima dello scadere dei 45 giorni previsti, abbia risolto il guasto oggetto di reclamo del 10 agosto 2023 mediante intervento tecnico avvenuto in data 16 agosto 2023. Pertanto, il reclamo è risultato in concreto tempestivamente e concretamente riscontato.

Relativamente, infine, alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 1, comma 292 della L. 160/2019 (Legge di bilancio 2020), si specifica quanto segue.

L'articolo invocato prevede che: *“A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 €”.*

Nel caso di specie, la parte istante non ha né quantificato l'eventuale somma addebitata in maniera illegittima dal gestore, né allegato le fatture interessate dall'eventuale errore o fornito elementi chiarificatori in ordine alle condizioni economiche pattuite con il gestore al momento della stipula del contratto, che pure erano state richieste dal Corecom in fase antecedente l'avvio del procedimento. Pertanto, nell'impossibilità materiale di poter accertare l'eventuale illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguaglio di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'indennizzo richiesto dalla parte istante ai sensi della riferita Legge di Bilancio non può trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla ditta XXXXXXXXX XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Fastweb SpA per le motivazioni sopra evidenziate.
2. La società Fastweb SpA, relativamente alla numerazione xxxxxx, è tenuta a corrispondere l'indennizzo pari ad **€ 144,00** (€ 6,00 * 2 servizi principali * 6 gg * 2) per la sospensione dei relativi servizi voce e dati dal 10/08/2023 al 16/08/2023, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 6, c. 1 e 13, commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS e ss.mm.ii.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
7. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

f.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.