AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_69_

XXXX XXXX / FASTWEB SPA
(GU14/529433/2022)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 21/12/2022;

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 modificata da ultimo 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. 353/19/CONS;

VISTO il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l'incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° "Segreteria Corecom" della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS che modifica la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011

VISTO il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza del sig. XXXX XXXX del 03/06/2022 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo *istante, utente e/o cliente*, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., la mancata attivazione dei servizi voce ed dati. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato in sintesi, quanto di seguito:

- in data 23/07/2021 di aver sottoscritto una proposta di abbonamento denominata "Fastweb NeXXt Casa Light" per l'attivazione di una linea telefonica con i servizi voce e dati;

- i servizi non sono mai stati attivati, né è stato mai informato delle problematiche tecniche incontrate da parte della Fastweb S.p.A., né della prevedibile durata del disservizio;

- dalla data del 18/09/2021 di aver effettuato molteplice solleciti telefonici al Servizio Clienti;

- in data 20/04/2022 di aver inviato un reclamo a mezzo pec, manifestando la rinuncia all'attivazione dei servizi richiesti.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto l'applicazione degli indennizzi della Carta dei Servizi di Fastwb S.p.A., come di seguito:

1) un indennizzo di euro 7,50 al dì, per la mancata attivazione del servizio voce;

2) un indennizzo di euro 10,00 al dì, la mancata attivazione del servizio dati (fibra);

3) un indennizzo di euro 3,00 al dì, per la mancata informativa relativa all'impedimento per l'attivazione del servizio voce;

4) un indennizzo di euro 4,00 al dì, per la mancata informativa relativa all'impedimento per l'attivazione del servizio dati (fibra);

5) un indennizzo di euro 1,00 al dì per la mancata risposta ai reclami;

6) il rimborso delle spese di procedura.

Altresì, ha richiesto la corresponsione degli interessi legali fino al soddisfo, per il complessivo indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A. di seguito solo Fastweb, *società e/o operatore,* ha depositato nei termini la memoria con l'allegata documentazione ed a difesa del proprio operato, ha argomentato quanto segue. In via preliminare, ha contestato tutte le affermazioni e deduzioni fatte dalla parte istante e si è opposta alle avversarie richieste, poi nel merito ha ribadito quanto segue. L'istante, cliente residenziale ha sottoscritto in data 23/07/2021 una proposta di abbonamento per l'attivazione dei servizi voce e dati, quest'ultimo in fibra misto rame, e la scrivente società coma da art. 4.1 delle proprie Condizioni Generali di Abbonamento, ha 60 giorni di tempo per attivare i servizi un qualvolta è stata fatta la richiesta. Nel caso in questione, è risultato nello storico dell'operatore, che per completezza ha riportato in stralcio nella memoria, che l'utente nella data del 25/08/2021 è stato telefonicamente avvisato dell'impossibilità, da parte della stessa, all'attivazione dei servizi richiesti in fibra e della possibilità di avere attivati i servizi richiesti in ADSL. Tuttavia, a causa dell'irreperibilità del cliente, il quale solo in data 07/03/2022 ha chiesto un contatto con la Fastweb, come da storico, l'ordine di attivazione di cui si discute in data 21/03/2022, è stato cancellato sui propri sistemi. Inoltre, ha significato che sui propri sistemi informatici non risultano le varie chiamate e/o i reclami che l'utente ha sostenuto di aver effettuato al Servizio Clienti nel corso dei mesi. L'unica segnalazione che risulta essere stata effettuata dall'istante è quella con data 22/09/202, ed è relativa alla numerazione mobile. In conclusione dello scritto difensivo la Fastweb, per le argomentazioni sopra riportate e per quanto documentato, ha chiesto al Corecom l'integrale rigetto della domanda fatta dall'utente.

3. Controdeduzioni della parte istante.

L'istante, per il tramite del proprio legale di fiducia, ha reso repliche alla memoria dell'operatore ed ha ribadito, in sintesi, quanto segue. In via preliminare ha dichiarato che

l'utente non è mai stato informato dall'operatore in causa ed entro il termine contrattualmente previsto, in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi richiesti; ed ha contestato i reports di gestione prodotti dalla controparte, poiché mera documentazione interna della Fastweb. Nel proseguo, ha dichiarato di aver appreso dell'impossibilità dell'attivazione in fibra (con conseguente possibilità di attivazione in ADSL) solo nella data del 04/07/2022 , ovvero una qualvolta l'operatore ha depositato in atti la memoria difensiva. In ragione di ciò e nella considerazione che l'operatore non ha prodotto, la documentazione atta a sollevarla da responsabilità, ha richiesto l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 2 del Regolamento degli indennizzi a far data dal 61° giorno dalla stipula del contratto (22/09/2021) e fino alla data del 04/07/2022 , momento in cui ha avuto piena conoscenza del disservizio lamentato. Proseguendo ha insistito sulla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo in quanto ha ribadito di aver effettuato ben quattro reclami telefonici al Servizio Clienti ed una comunicazione scritta a mezzo pec. e di non aver avuto alcun riscontro. In conclusione delle repliche ha dettagliato di seguito, le richieste di indennizzo chiedendo in questa sede, l'applicazione del Regolamento sugli indennizzi (allegato A alla Delibera n.347/18/CONS):

1) l' indennizzo di cui art. 4, comma 2 per 285 giorni per il servizio voce;

2) l' indennizzo di cui art. 4, comma 2 e art. 13, comma 2, per 285 giorni per il servizio dati;

3) l'indennizzo di cui art.12, comma 1 per la mancata risposta al reclamo;

4) la liquidazione in via equitativa delle spese di procedura.

5) la corresponsione degli interessi legali fino al soddisfo.

4.Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulata dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito, meglio precisato. In via preliminare è doveroso significare che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'Allegato A alla Delibera Agcom n.179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento dell' Autorità, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, e ciò anche sotto il profilo temporale. Quindi, ove, l'utente lamenti un ritardo rispetto alla fornitura del servizio richiesto, l'operatore è tenuto a dimostrare che il fatto oggetto di doglianza è stato determinato da circostanze a lui non imputabili e, contestualmente, dimostrare di aver fornito idonea informativa data all'utente. Ciò premesso, dalle risultate istruttorie, è risultato che in data 23/07/2021 l'istante ha sottoscritto la proposta di attivazione dell'offerta "Fastweb NeXXt Casa Light" per una linea telefonica con

abbinati i servizi voce e fibra (misto rame). In ragione di ciò la Fastweb, come da articolo 4.1 *"Attivazione e Fornitura dei Servizi*" delle Condizioni Generali di Contratto, entro il termine dei 60 giorni (21/09/20219) doveva attivare la linea telefonica o doveva dare debita informativa al cliente come da articolo 3.2. a) sempre delle della Condizioni Generali di Contratto titolato "*Conclusione del Contratto*". Sul punto, l'operatore nello scritto difensivo, ha dichiarato di aver avvisato telefonicamente il cliente in data 25/08/2021 dell'impossibilità per la stessa di poter attivare la linea richiesta in fibra e nel contempo di averlo reso edotto dell'opportunità dell' attivazione in ADSL; ed a suffragio di quanto dichiarato la stessa ha prodotto in seno alla memoria, delle videate di schermate estrapolate dal proprio sistema informatico. Tuttavia di tale impossibilità, anche a volerne prendere atto, l'operatore non né dà corretta, trasparente e completa comunicazione all'istante. Infatti le schermate prodotte dalla Fastweb, non possono in alcun modo configurare un adempimento della società convenuta di quelli che sono i propri oneri informativi, anche in considerazione del fatto che il ricorrente le ha contestate, ed ha dichiarato ancora una volta, di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione/informazione sullo stato della procedura richiesta, se non nella data del data 04/07/2022, data in cui è stato deposito lo scritto difensivo da parte dell'operatore. Tra l'altro, dalla loro disanima, si tratta di schermate di telefonate prive di contenuto e quindi di informazioni di pregio a cui l'utente avrebbe nel caso potuto fare riferimento per valutare la situazione in essere, la tempistica rimanente o l'entità delle problematiche riferitegli. Non solo, le stesse risultano essere una semplice un'annotazione sul database aziendale, ed in quanto tali, non possono essere considerate come una prova sufficiente per la corretta gestione dell'istante e della problematica in discussione. Per quanto fin qui premesso, quindi la Fastweb non *solum* non ha rispettato la tempistica massima del termine dei 60 giorni previsti all'art. 4 comma 1 delle proprie CGC per l'attivazione di quanto richiesto, *sed etiam* non ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante in ordine alla sussistenza degli eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica, né ha prodotto al riguardo eventuale documentazione probante. Ciò posto, spetta all'utente un equo indennizzo per il disservizio subito. Con riferimento al periodo temporale di disservizio, si deve prendere come *dies a quo* la data del 22/09/2021, atteso che fino alla data antecedente (21/09/2021) l'operatore poteva, secondo la tempestiva massima indicata nelle CGC attivare i servizi (60 giorni) e come *dies ad quem*, la data del 20/04/2022, quest'ultima indicata dall'utente in istanza. Infatti, lo stesso in tale data ha dichiarato di aver manifestato espressamente all'operatore, la volontà di rinunciare alla procedura dell'attivazione richiesta, per un numero di 210 giorni. Nel proseguo è comunque doveroso evidenziare in questa sede, il comportamento tenuto dall'istante nel corso del disservizio lamentato. Difatti, ed attesa la documentazione al fascicolo, è risultato che lo stesso a fronte di un disservizio dichiarato a far data dal 21/09/2021, data in cui l'utenza doveva essere attivata da parte dell'operatore, ha instaurato il procedimento di conciliazione dopo tempo, ovvero nel maggio 2022. Tale carenza di interesse sarebbe poi avallata dal fatto che lo stesso, in itinere del disservizio lamentato, non si sia avvalso della facoltà di richiedere al Corecom, l'adozione di un provvedimento temporaneo nei confronti dell'operatore in causa. L'autorità, su tale tematica, con delibera Agcom n.276/13/CONS titolata "*Linee guida*

in materia di risoluzione delle controversie", ha stabilito che, "*per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l' indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto*". In ragione di quanto sopra argomentato, di conseguenza all'istante dovrà essere riconosciuto il 50% dell'indennizzo di seguito così determinato. Per il disservizio accusato sulla componente voce spetta l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* pari ad euro 7,50 *pro-die* per 210 giorni per x il 50% ed un importo complessivo di euro 787,50 (settecentottantasette/50). Mentre, per il disservizio accusato sulla componente dati, l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 2 in combinato disposto con l'art. 13 comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* (incrementato di 1/3 data la tecnologia della linea oggetto di richiesta) pari ad euro 10,00 *pro-die* per 210 giorni x il 50% ed un importo complessivo pari ad euro 1.050,00 (millecinquanta/00). Tanto premesso in parziale accoglimento delle richieste di indennizzo riformulate in sede di repliche e di cui al punto 1) ed al punto2). Mentre, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto 3) atteso che, per i reclami telefonici effettuati, lo stesso ha solo indicato le date e non gli altri elementi probatori quali il numero dell'addetto al call-center ed il codice del reclamo ricevuto. Invece per quello effettuato a mezzo pec nella data del 20/04/2022 ed agli atti depositato, risulta che l'utente, in pendenza dei termini previsti per dare riscontro al reclamo da parte dell'operatore, ovvero in data 05/05/2020 ha avviato il procedimento di conciliazione. Per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Fastweb è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei Servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione rappresenta l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo; l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non può essere sanzionabile (come da delibera Agcom n. 212/18/CIR). Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 4) di liquidazione in via equitativa delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e, che in ogni caso, non è stata depositata in atti alcuna documentazione che attesti e giustifichi le spese di procedura, come da costante e conforme orientamento dell'Autorità (ex multis, delibere Agocm n. 223/20/CIR, n.220/20/CIR, n. 208/20/CIR). In ultimo, viene accolta la richiesta di cui al punto 6) delle repliche e pertanto gli indennizzi come sopra determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza fino al soddisfo.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., è tenuta a corrispondere entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e secondo la modalità indicata in istanza dall'utente, la complessiva somma di euro 1.837,50 (milleottocentotrentasette/50) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo, così composta:

- euro 787,50 (settecentottantasette/50) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 4 comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*;

- euro 1.050,00 (millecinquanta/00) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 2, e 13, comma 2 , del *Regolamento sugli indennizzi;*

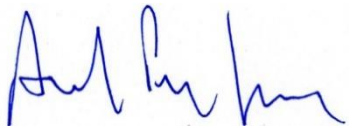
3. Di rigettare le ulteriori richieste.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 21/12/2022

IL PRESIDENTE