

DELIBERA 479/2023/CRL/UD del 22/12/2023

**Sxxx Bxxx S.R.L. / FASTWEB SPA
(GU14/620209/2023)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di **Sxxx Bxxx S.R.L.** del 12/07/2023 acquisita con protocollo n. 0186621 del 12/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presentato, in data 17 maggio 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/60xx14/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 01 giugno 2023. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 12 luglio 2023, richiesta di definizione GU14/62xx09/2023 con la quale ha rappresentato quanto segue: “Contratto business Due linee fisse 062424xxx, 0697251xxx ed una linea dati interrotte dall’1 febbraio 2023 all’11 febbraio 2023 e nuovamente interrotte dall’11 maggio 2023 e mai riattivate. In particolare, come da stessa ammissione di Fastweb il guasto non era riparabile e pertanto, in data 26 giugno 2023 l’istante ha migrato le utenze ed servizio dati verso diverso operatore. Durante il disservizio lo studio professionale è rimasto chiuso nell’impossibilità di materiale di lavorare. E’ stata presentata anche un’istanza GU5 n. 60xx15/2023”. In base a quanto rappresentato, l’istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “Indennizzo ex art. 6 allegato A alla delibera AGCOM 347/2018 per l’interruzione di ciascun servizio aumentato ai sensi dell’art. 13 comma 3 dell’allegato in parola”; b) “Risarcimento per spese procedure”. L’istante ha presentato memoria di replica ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2, del Regolamento, nella quale ha esposto la propria posizione, insistendo per l’accoglimento delle richieste formulate.

2. La posizione dell’operatore

La società Fastweb S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “...La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, contesta la fondatezza dell’avversa istanza - almeno in parte qua - per i motivi meglio spiegati nel prosieguito. In primo luogo, è appena il caso di evidenziare che la quantificazione della richiesta indennitaria in € 2.000,00 appare sproporzionata ed ingiustificata. E ciò per un duplice ordine di motivi. 1. Con tutta evidenza, parte istante ha trattato il disservizio alla stregua di un danno subito, prova ne è che nel formulario si legge: “Durante il disservizio lo studio professionale è rimasto chiuso nell’impossibilità materiale di lavorare”. Equiparando, quindi, il disservizio ad un danno vero e proprio, lo Studio XXXXX è così pervenuto a formulare una richiesta così elevata. Senonché è ben noto che i due concetti vanno tenuti distinti poiché è ben noto che l’organo competente in via esclusiva per la corresponsione degli indennizzi è quello intestato, mentre per il

riconoscimento del danno è competente, anch'essa in via esclusiva, l'Autorità giurisdizionale. Quindi, in definitiva, lo Studio XXXXX avrebbe dovuto calcolare l'ammontare dell'indennizzo quivi richiesto sulla scorta dei criteri forniti dall'All. A, Del. n. 347/18/CONS. in base ai giorni di disservizio effettivamente subiti. Nulla più. Se parte istante avesse operato in tal modo sarebbe giunta ad una quantificazione dell'indennizzo adeguata al disservizio riportato. Al contrario, il calcolo come riportato non può determinare in alcun modo l'accoglimento della richiesta data l'indebita associazione "disservizio = danno" di cui si è poc'anzi dato conto. 2. Il secondo motivo è connesso al primo. Stando alle risultanze in possesso dell'operatore, i periodi da tenere in considerazione, e che trovano perlomeno in parte, riscontro con la ricostruzione fattuale offerta dallo Studio XXXXX S.r.l., sono due: - dal 1°2.2023 all'11.2.2023; - dall'11.5.2023 al 1°6.2023. Se è vero come è vero che l'importo da corrispondere previsto dall'art. 6, All. A, Del. n. 347/18/CONS, è di Euro 6, raddoppiato ex art. 13, co. 3, All. A, Del. n. 347/18/CONS, il totale è di € 12 per ogni giorno di disservizio. Il calcolo, a questo punto è facile, considerando che le utenze interessate sono due. - per il primo periodo (10 giorni) allo Studio XXXXX S.r.l. spetterebbe la somma di € 240,00; - per il secondo periodo (20 giorni) allo Studio XXXXX S.r.l. spetterebbe la somma di € 480,00. Ne rimane, pertanto, che la richiesta di parte istante di € 2.000,00 non può giammai trovare accoglimento poiché formulata in palese dispregio dei criteri ex All. A, Del. n. 347/18/CONS.. Ferme restando, quindi, le dirimenti considerazioni rassegnate sub punti 1 e 2, giova sottolineare quanto segue. La Fastweb S.p.A. in fase conciliativa, in ossequio alla ratio deflattiva del contenzioso riservata a tali tipologie di procedura, ha avanzato una proposta transattiva di Euro 300,00, tuttavia rifiutata dalla controparte. Per le su esposte ragioni la Fastweb S.p.A., salva una definizione transattiva della vicenda nei termini appena esposti, chiede dichiararsi l'istanza infondata. La società Fastweb S.p.A. ha presentato memoria di replica ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, nella quale ha precisato "...In assenza di reclami proposti dall'utente possono dunque avere rilievo solo le date riferite - correttamente e lealmente - dalla Fastweb S.p.A. e corrispondenti a quelle in cui l'operatore stesso è venuto a conoscenza del malfunzionamento. Ergo: i dies a quo vanno individuati nell'1.2.2023 per il primo disservizio e nell'11.5.2023 per il secondo disservizio..."

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono essere accolte parzialmente per i motivi e nei limiti di seguito specificati. In via preliminare, si precisa che l'istante ha formulato in UG/60xx14/2023 e in GU14/62xx09/2023 due precise richieste: a) "Indennizzo ex art. 6 allegato A alla delibera AGCOM 347/2018 per l'interruzione di ciascun servizio aumentato ai sensi dell'art. 13 comma 3 dell'allegato in parola" e b) "Risarcimento per spese procedure", pertanto l'Autorità può trattare solo le richieste sopra citate. Per quanto riguarda la richiesta a), si rileva che la stessa può

essere accolta nei seguenti termini. Dalla documentazione depositata in atti, si riscontra quanto segue: - L'istante ha circoscritto l'interruzione del servizio nei seguenti periodi: "dall'1 febbraio 2023 all'11 febbraio 2023" e "dall'11 maggio 2023 al 29 giugno 2023", chiedendo all'Autorità di applicare l'"Indennizzo ex dell'art.6, allegato A alla delibera Agcom 347/18/Cons per l'interruzione di ciascun servizio aumentato ai sensi dell'art. 13 comma 3 dell'allegato in parola". - La società Fastweb S.p.A. ha riconosciuto che i periodi di disservizio da tenere in considerazione sono due: "dal 1°.2.2023 all'11.2.2023" e "dall'11.5.2023 al 1°.6.2023" ed ha richiamato, al fine di calcolare l'indennizzo, gli articoli indicati dal ricorrente nelle istanze UG/60xx14/2023 e GU14/62xx09/2023. Alla luce di quanto emerso, si rileva quanto segue: 1) la società Fastweb S.p.A. non ha negato l'interruzione del servizio in riferimento al primo periodo, 1.2.2023 all'11.2.2023, pertanto si riconosce alla parte attrice un indennizzo di €.168,00 ai sensi del combinato disposto art.6, comma 1, e art.13, comma 3, dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS. Ai fini del calcolo dell'indennizzo per interruzione del "contratto business due linee fisse 062424xxx, 0697251xxx ed una linea dati", si considera che il dies a quo è il giorno 01 febbraio 2023, (a cui deve essere aggiunto il tempo tecnico d'intervento consentito all'operatore per risolvere il problema, ovvero 72 ore), e che il dies ad quem è da individuarsi nella data del 11 febbraio 2023 (ultimo giorno di disservizio). Pertanto, si contano sette giorni che moltiplicati per sei euro (sei/00), per due (servizio voce e servizio dati), per due (utenza affari) danno la somma pari ad €.168,00. 2) Per quanto riguarda il secondo periodo di disservizio, si rileva che le parti concordano con la data iniziale dell'evento interruttivo del servizio, precisamente l'11 maggio 2023; ma non condividono il termine finale. Infatti, il ricorrente ha individuato come dies ad quem il 29 giugno 2023 "(data di riattivazione dei servizi, migrati verso Tim S.p.A.)", mentre la società Fastweb S.p.A. il 01 giugno 2023. Ebbene, dall'attività istruttoria, si rileva che l'istante ha presentato il GU5/60xx15/2023 in data 17 maggio 2022 e, nel corso del procedimento, la società Fastweb S.p.A. ha comunicato più volte l'impossibilità di riparare il guasto fornendo spiegazioni al ricorrente. Inoltre, il procedimento GU5/60xx15/2023 si è concluso, in data 05 giugno 2023, con un provvedimento di archiviazione "tenuto conto quanto dichiarato dal gestore circa l'impossibilità di riparare il guasto, si comunica l'archiviazione del procedimento"; pertanto la responsabilità della società termina con il provvedimento emesso dall'Autorità, e la data 29.06.23, indicata dal ricorrente, non può essere presa in considerazione come dies ad quem. Alla luce di quanto emerso, si riconosce alla parte attrice un indennizzo di €.528,00 ai sensi del combinato disposto art.6, comma 1, e art.13, comma 3, dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS. Ai fini del calcolo dell'indennizzo per interruzione del "contratto business due linee fisse 062424xxx, 0697251xxx ed una linea dati", si considera che il dies a quo è il giorno 11 maggio 2023, (a cui deve essere aggiunto il tempo tecnico d'intervento consentito all'operatore per risolvere il problema, ovvero 72 ore), e che il dies ad quem è da individuarsi nella data del 05 giugno 2023 (giorno in cui è stato archiviato il GU5/60xx15/2023). Pertanto, si contano ventidue giorni che moltiplicati per sei euro (sei/00), per due (servizio voce e servizio dati), per due (utenza affari) danno la somma pari ad €.528,00. Per quanto riguarda la richiesta b), la stessa non può essere accolta

poiché, secondo il costante orientamento dell'Autorità garante (ex multis deliberazioni n.223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20 CIR), la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita. Infine, si specifica che il risarcimento del danno è estraneo alla cognizione del Corecom e demandato alla giurisdizione ordinaria, alla quale l'istante può rivolgere le proprie domande per ottenere i provvedimenti risarcitori richiesti (cfr. ex art.20, comma 4, della delibera n.353/19/Cons.)

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Accoglimento parziale dell'istanza presentata dallo Studio XXXXX S.r.l. nei confronti della società Fastweb S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante nei limiti e per le motivazioni di cui in premessa, e secondo la modalità indicata in istanza, i seguenti importi: - €.168,00 ai sensi del combinato disposto art.6, comma 1, e art.13, comma 3, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons.; - €. 528,00 ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 3, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons. per un totale pari ad €.696,00. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/12/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini