

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 54 del 26 OTTOBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / FASTWEB SPA (GU14/463421/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli		X

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di [REDACTED] del 06/10/2021 acquisita con protocollo n. 0396363 del 06/10/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In particolare l'utente dichiara: "Ho un contratto con fastweb per telefono fisso più internet. Dal giorno 8 luglio scorso il modem e conseguentemente anche il telefono non funzionano. A seguito di segnalazione a fastweb è intervenuto un tecnico che ha constatato come il guasto dipenda dalla linea che è in capo a Telecom. Purtroppo il proprietario della linea a tutt'oggi non è ancora intervenuto nè mi ha comunicato quando interverrà. Sto subendo non solo un grande disagio ma anche un danno consistente, visto che, in qualità di presidente di commissione, sto concludendo la sessione estiva degli esami di stato per l'abilitazione alla professione dei dottori agronomi e dottori forestali presso l'Università di Padova e, stante la modalità esclusiva telematica in materia di formazione continua, non ho la possibilità di frequentare gli eventi in programma. Ho un contratto con fastweb per telefono fisso più internet. Dal giorno 8 luglio scorso il modem e conseguentemente anche il telefono non funzionano. A seguito di segnalazione a fastweb è intervenuto un tecnico che ha constatato come il guasto dipenda dalla linea che è in capo a Telecom. Purtroppo il proprietario della linea a tutt'oggi non è ancora intervenuto nè mi ha comunicato quando interverrà. Sto subendo non solo un grande disagio ma anche un danno consistente, visto che, in qualità di presidente di commissione, sto concludendo la sessione estiva degli esami di stato per l'abilitazione alla professione dei dottori agronomi e dottori forestali presso l'Università di Padova e, stante la modalità esclusiva telematica in materia di formazione continua, non ho la possibilità di frequentare gli eventi in programma. Richieste: A seguito del primo reclamo, c'è stato un tentativo di conciliazione non andato a buon fine. E' stato accertato che l'operatore Fastweb S.P.A. ha, senza alcun preavviso, disattivato l'utenza senza nemmeno fornirmi il codice di migrazione. Oltre ai danni subiti e già indicati nella precedente segnalazione cioè: in qualità di presidente di commissione, per concludere la sessione estiva degli esami di stato per l'abilitazione alla professione dei dottori agronomi e dottori forestali presso l'Università di Padova ho dovuto spostarmi presso un'altra mia utenza distante oltre 200 km e, stante la modalità esclusiva telematica in materia di formazione continua, non ho avuto la possibilità di frequentare gli eventi in programma. Avendo un figlio convivente dipendente pubblico non ha potuto eseguire il lavoro in smart-working con grave pregiudizio della sua salute state la pandemia covid19 in corso. La disattivazione della linea ha comportato l'impossibilità di poter riutilizzare il numero telefonico in mio possesso da ben 42 anni. Ciò ha comportato, sia un grande disagio per la comunicazione in arrivo, sia un grave danno per dover informare del nuovo numero.

L'utente chiede un indennizzo di 3000 euro per il disagio e il danno derivanti dal malfunzionamento della linea fastweb.

2. La posizione dell'operatore

"L'istante lamenta con riferimento alla numerazione [REDACTED] la totale interruzione del servizio dall'8/7/2021 e chiede un indennizzo di € 3.000,00. Atteso che dalla lettura del formulario emerge chiaramente come le richieste dell'istante siano rivolte per lo più ad ottenere il risarcimento di presunti danni asseritamente riconducibili al mancato utilizzo dei servizi, si rammenta che qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno dovrà necessariamente essere dichiarata inammissibile, atteso che ai sensi dell'art. 20, Delibera 203/18 CONS, l'Autorità "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che con

il provvedimento che definisce la controversia [...] ordina all'operatore di [...] di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto ,dalle carte dei servizi dalle disposizioni normative o da delibere dell' Autorità.

Ciò chiarito, giova svolgere alcune precisazioni in ordine ai fatti che hanno caratterizzato la vicenda oggetto della presente procedura. Tra l'istante e Fastweb è intercorso, in forza di Proposta di Abbonamento del 20/10/18, un contratto avente ad oggetto la somministrazione di servizi di telecomunicazione di rete fissa, ad uso residenziale, mediante tecnologia ADSL-WhooleSale, con richiesta di mantenimento del numero [REDACTED] 43568089 in uso con TIM (doc. 1). L'offerta scelta dal Cliente prevedeva quale corrispettivo per la fruizione del servizio di fonia e internet il canone mensile di € 34,96 . Si precisa che a seguito di vari tentativi di migrazione non andati a buon fine, Fastweb riusciva ad ottenere il tr [REDACTED] del numero 043568089 nella propria gestione solo attraverso procedura di Number Portability, la quale si concludeva in data 4/7/2019. È bene evidenziare che i vari tent [REDACTED] migrazione del numero 043568089 erano falliti in quanto lo stesso risultava intestato a soggetto diverso dall'istante, segnatamente, dalla moglie del medesimo. Si contesta, dunque, quanto sostenuto nel formulario in merito [REDACTED] telefonico fosse in uso al Sig. Martini Barzolari da 42 anni, essendo, a ben vedere, intestato al medesimo solo dal 2019. Dall'attivazione, l'istante ha potuto usufruire dei servizi offerti da Fastweb regolarmente e senza soluzione di continuità alcuna, come dimostra la totale assenza di segnalazioni e/o di reclami. A fronte del regolare utilizzo dei servizi, l'istante mai ha corrisposto il corrispettivo pattuito. A causa di un'anomalia dei sistemi di fatturazione, le fatture relative a [REDACTED] [REDACTED]mento non sono state generate e, dunque, il Sig. Martini Barzolari ha usufruito dei servizi messi a disposizione da Fastweb del tutto gratuitamente per ben due anni (dal luglio 2019 al luglio 2021). In tale lasso di tempo, durante il quale l'istante si è ben guardato dal chiedere chiarimenti in merito alla mancata richiesta di pagamento, l'importo che avrebbe dovuto essere corrisposto a Fastweb è pari a € 838,80 (canone mensile di € 34,95 x 24 mesi), al netto di contributo di attivazione e costi relativi ai consumi. Va da sé che detto importo dovrà essere posto in compensazione con quanto verrà eventualmente riconosciuto come [REDACTED] Fastweb all'istante a titolo di indennizzo. A fronte del rientro del numero telefonico 043568089 nella gestione di Tim S.p.a., avvenuto in data 9/7/2021, Fastweb ha cessato definitivamente il contratto in data 6/8/2021. Nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb per l'eventuale perdita del numero telefonico, atteso che lo stesso dal 9/7/2021 è rientrato nella disponibilità del gestore donator Tim S.p.a. e avrebbe ben potuto essere riattivato, sia da detto operatore, sia da altro scelto dall'istante. Va precisato che all'istante è stata proposta la stipulazione di nuovo contratto per la riattivazione dei servizi con Fastweb e che il medesimo ha opposto un netto rifiuto in data 3/8/2021 e, a seguito di nuovo contatto, ancora in data 8/9/2021. Vale la pena sottolineare che nessun indennizzo può essere riconosciuto per il periodo successivo al rifiuto da parte dell'istante di stipulare un nuovo contratto (3/8/2021). A seguito della cessazione del numero telefonico e del rientro del medesimo nella gestione di Tim S.p.a., l'unico modo per riattivare i servizi era esattamente quello di procedere alla conclusione di un nuovo contratto. A fronte del rifiuto opposto dall'istante, prima in data 3/8/2021 e successivamente ribadito in data 8/9/2021 nessun indennizzo può essere richiesto a Fastweb. D'altra parte, essendo il numero telefonico rientrato nella gestione dell'operatore donator Tim S.p.a., l'istante aveva, sin dal 9/7/2021, la possibilità di richiedere, altresì, l'attivazione dei servizi alla stessa Tim S.p.a. o a qualsivoglia altro operatore desiderasse. In mancanza, non può essere imputata a Fastweb la responsabilità dovuta a inerzia dell'utente [REDACTED] che il medesimo si è determinato a promuovere procedura GU5 solo nell'ottobre 2021 e in quell'occasione Fastweb ha ribadito che "l'utenza n. 043568089 definitivamente rientrata nella piena disponibilità del donator TIM (codice di cessazione CN013695910), pertanto non più tecnicamente riattivabile da Fastweb". Si sottolinea, altresì, che nessun reclamo risulta essere stato ricevuto da Fastweb prima dell'avvio della procedura GU5. Si segnala, del resto, che le allegazioni dell'istante sono pressoché esclusivamente orientate a evidenziare il presunto patimento di pregiudizi legati all'attività professionale, del medesimo e dei familiari [REDACTED] prestando l'inammissibilità nella presente sede di qualsivoglia richiesta risarcitoria, si sottolinea, ad ogni buon conto, che data la specifica tipologia di contratto stipulato dal Sig. Martini Barzolari, destinato ad uso privato, in ogni caso, non potrebbe comunque essere riconosciuto alcun danno connesso all'utilizzo dei servizi per lo svolgimento di attività lavorativa. Quanto alla numerazione, premesso che la stessa era pacificamente recuperabile, in quanto restituita [REDACTED] donator e che, dunque, l'eventuale perdita non può essere addebitata a Fastweb, si ribadisce che nessun indennizzo può essere richiesto per gli anni antecedenti il 2019, quando il numero telefonico 043568089 era intestato ad altro soggetto..."

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta. In particolare si rileva quanto segue.

Dalla lettura della documentazione inserita nel fascicolo (in particolare del formulario sottoscritto dall'istante) appare evidente come la richiesta sia rivolta all'ottenimento di un risarcimento del danno derivante dal disagio subito a causa del malfunzionamento della linea.

A questo proposito giova ricordare che l'articolo 19, comma 4, del Regolamento stabilisce che "L'Autorità ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia [...] ordina all'operatore di [...] di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" di fatto escludendo la competenza del Corecom nella valutazione dei danni eventualmente subiti.

Tuttavia le successive "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" chiariscono all'articolo 14, punto III.1.3 che, in applicazione del principio di ragionevolezza e di efficienza dell'azione amministrativa "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni poiché Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione degli indennizzi ...se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di danni ...essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte..."..... Sul punto vedi delibere n 60/18 Corecom Puglia, delibera Corecom Emilia-Romagna n.381/18 e determinazione Corecom Toscana n.2/18.

Per quanto riguarda la definizione del calcolo dell'eventuale indennizzo dovuto da Fastweb, dall'esame della documentazione allegata al fascicolo documentale si rileva che il ricorrente non ha allegato alcun reclamo formale nei confronti dei disservizi lamentati in contrasto con quel principio oramai consolidato secondo il quale la richiesta di indennizzo o storno/rimborso delle fatture può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015).

Si conclude, pertanto che, pur considerando la richiesta dell'utente come richiesta di indennizzi e non come risarcimento dei danni la somma richiesta dall'utente (€ 3000) non risulta supportata da precisi e chiari riscontri documentali che non consentono, quindi, alcuna valutazione istruttoria circa la debenza o meno della stessa.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di rigettare l'istanza di [REDACTED] nei confronti della società FASTWEB per le motivazioni di cui in premessa.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco