



DELIBERA N. 123/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /Fastweb SpA

(GU14/586775/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 28 settembre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 13/02/2023 acquisita con protocollo n. 0039956 del 13/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0577 05xxxx con la società Fastweb S.p.A. di seguito, per brevità, Fastweb, lamenta l’interruzione del servizio dati e fonia sull’utenza *de qua*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *“subiva continue interruzioni fonia e fibra dall’ottobre 2022”.*
- *“Nonostante numerosi t.t. [ticket] aperti il disservizio non veniva risolto. Si avviava procedura d’urgenza e solo a seguito della stessa, il Gestore inviava presso il domicilio dell’utente tecnico, il quale nella relazione appurava il disservizio e ripristinava il servizio fonia e dati”.*
- in data 18 gennaio 2023, nell’ambito della procedura conciliativa, chiedeva al Corecom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/579770/2023) per il ripristino dei servizi interrotti dal 14 ottobre 2022.
- L’operatore Fastweb, nell’ambito di tale procedura, con nota del 27 gennaio 2023, riferiva che i servizi dell’utenza 0577 05xxxx erano funzionanti, circostanza confermata dall’utente che dichiarava il ripristino il 25 gennaio 2023.

In data 13 febbraio 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, quantificando i rimborsi/indennizzi nella misura di euro 1.500,00:

- i. *“indennizzo per interruzione / malfunzionamento fonia e dati fibra dal 24/10/2022 sino alla risoluzione 25/01/2023”;*
- ii. *“indennizzo per i disagi subiti e subendi”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità della domanda per i motivi che seguono.

- *“È noto, infatti, che l'art. 14 del regolamento onera l'utente che attivi la procedura di definizione di corredare la propria istanza dei documenti comprovanti la fondatezza della sua pretesa”.*
- *“Nel caso di specie, l'utente, pur assumendo il verificarsi di continue interruzioni fonia e fibra a far data dal 24.10.2022 e fino al 25.01.2023, non produce nessun documento in grado di dimostrare la fondatezza di quanto asserito (...)”.*
- *“Quanto innanzitutto ai riscontri della Fastweb del 21.11.2022 e del 13.12.2022, occorre evidenziare come gli stessi abbiano ad oggetto un'unica segnalazione dell'utente intervenuta in data 21.11.2022”.*
- *“La stessa, peraltro, oltre ad essere la prima ed unica segnalazione presentata dall'utente prima dell'attivazione della procedura dinanzi al Corecom, è stata gestita e risolta da parte della Fastweb nella stessa giornata del 21 novembre, mediante un semplice reset della CPE, come si evince chiaramente dalle schermate [allegate]”.*
- *“Per quanto poi attiene alla produzione delle 3 schermate estrapolate da un cellulare, occorre evidenziare come le stesse siano prive di qualsivoglia riferimento temporale e comunque in alcun modo riferibili all'oggetto della presente procedura”.*
- *“Relativamente, infine, alla produzione del rapporto di intervento tecnico della Fastweb del 25.01.2023, occorre evidenziare come dallo stesso si evince unicamente un problema alla fonia (“anomalie riscontrate: mancata fonia”) e che tale problematica veniva risolta mediante un reset CPE e una riconfigurazione della parte fonia”.*
- *“Da tutto quanto sopra, si evince chiaramente come le uniche segnalazioni dell'utente siano quelle del 21.11.2022 (risolta nella stessa giornata) e quella proposta con istanza gu5 del 18.01.2023 (relativa, in realtà, alla sola fonia e risolta in data 25.01.2023)”.*
- *“Anche laddove volessimo ritenere indennizzabile il malfunzionamento del 18.01.2023 evidenziato a seguito dell'istanza gu5, dall'applicazione dei parametri di indennizzo previsti dall'art. 6 della delibera 347/18/CONS (“in caso di completa interruzione dei servizi per motivi tecnici ... € 6 per ogni giorno*

d'interruzione”), deriverebbe comunque un importo indennizzabile non superiore ad € 42,00 (€ 6 x 7 gg = € 42,00)”.

L'operatore ha infine concluso insistendo sulla validità di tutte le argomentazioni dedotte in memoria.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis con riferimento alla domanda *sub ii)* d'“*indennizzo per i disagi subiti e subendi*” si evidenzia che la stessa deve rilevarsi che la stessa non è accoglibile in quanto, al di là della formulazione generica, non si ravvisano fattispecie o disservizi indennizzabili, al di là del già richiesto indennizzo per la mancata erogazione dei servizi, di cui al sopracitato Regolamento sugli indennizzi neppure applicando il principio del *favor utentis*.

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto l'interruzione dei servizi sull'utenza *de qua*.

La doglianza *sub i)* volta ad ottenere l'“*indennizzo per interruzione / malfunzionamento fonia e dati fibra dal 24/10/2022 sino alla risoluzione 25/01/2023*” può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

In primis, a fronte delle doglianze dell'utente, viene in rilievo il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*”. *In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che “l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”.*

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del

servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Con riferimento all'interruzione del servizio sulla utenza *de qua* occorre evidenziare che, nonostante l'istante abbia dichiarato l'invio di plurimi *ticket*, il primo reclamo tracciato in atti è il ticket 8969xxxx riscontrato dall'operatore il 21 novembre 2022 e seguito da un sollecito del del 13 dicembre 2022. Sul punto deve evidenziarsi che gli ulteriori *screenshot* relativi a ticket aperti allegati in istanza, pur attestanti l'interesse alla risoluzione del disservizio da parte dell'utente, sono privi della data di riferimento delle segnalazioni effettuate.

Attesa la contestazione dell'istante di aver subito una interruzione continuativa dei servizi di fonia e accesso ad internet, l'operatore ha evidenziato di non aver ricevuto segnalazioni anteriori al sopracitato reclamo del 21 novembre 2022 e comunque seguita unicamente dal sollecito del 13 dicembre 2022. In relazione a tanto, ha dedotto che il guasto era inerente ad un malfunzionamento parziale e che riguardava la sola linea voce.

Sul punto, contro quanto affermato dall'utente, anche in sede di procedura per l'adozione del provvedimento temporaneo, la società Fastweb ha sostenuto la corretta risoluzione del guasto a seguito della segnalazione ricevuta. Tuttavia, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito correttamente dei servizi di telefonia e accesso ad internet, l'operatore non ha provato di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione del guasto si cui alla prima segnalazione in atti. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Fastweb avrebbe dovuto produrre copia dei *files di log* delle relative connessioni di accesso ad Internet nel periodo contestato, nonché i tabulati del traffico voce.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine ai disservizi subiti; ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi il quale prevede che, “[i]n 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 d'interruzione”,

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, s'individua il *dies a quo* nella data 21 novembre 2022 (data d'invio del primo reclamo tracciato) ed il *dies ad quem* nel giorno 25 gennaio 2023, data di ripristino dei servizi nell'ambito della procedura di adozione del provvedimento temporaneo in fase conciliativa.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la mancata erogazione del servizio di telefonia mobile sull'utenza *de qua* nel suddetto periodo, è pari all'importo di

euro 780,00 (settecentottanta/00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 65 giorni di d'interruzione dei servizi sull'utenza n. 0577 05xxxx.

Inoltre si rileva che, a fronte degli importi addebitati, l'operatore convenuto non ha fornito evidenza della regolare erogazione/fruizione del servizio da parte dell'utente nel periodo d'interruzione totale dei servizi di telefonia e accesso ad internet. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

Di conseguenza l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione ai servizi di cui all'utenza n. 0577 05xxxx dal 21 novembre 2022 al 25 gennaio 2023, al netto delle note di credito eventualmente erogate a tale titolo. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro 780,00 (settecentottanta/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione dei servizi fonia ed accesso ad internet sull'utenza n. 0577 05xxxx;
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione ai servizi di cui all'utenza n. 0577 05xxxx dal 21 novembre 2022 al 25 gennaio 2023, al netto delle note di credito eventualmente erogate a tale titolo. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.



Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 28 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)