

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

Deliberazione n. 82 del 29 novembre 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX/ FASTWEB SPA
(GU14/620021/2023)

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 Vice 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 XXXXXXXXXXX del 11/07/2023 acquisita con protocollo n. 0185569 del 11/07/2023;

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

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il 27/1/22 l'utente riceve un sms con scritto 'Gentile cliente il 03\02 è prevista la sospensione dei servizi per insoluti. Salda € 197.03. Il 31/1/22 fa un bonifico di 202,80= Euro e ne manda evidenza come richiesto, spiegando anche l'importo, comunque superiore alla cifra richiesta. Il 7/2/22 la linea non funziona e lo comunica al servizio clienti via WhatsApp. Il 9, comunica con un operatore e alla fine conclude che avrebbero fatto ulteriori verifiche, ma che intanto tutti i servizi dell'abbonamento sarebbero rimasti bloccati; chiede di fargli sapere quando risolvono anche per il calcolo dell'indennizzo automatico. Il 12 ha ancora il servizio sospeso e lo comunica. Il 22/2/22 ricorda al servizio clienti che aveva segnalato l'interruzione dei servizi il 7 e fa presente che non ha più ricevuto aggiornamenti; il 23 gli dicono che si attende ancora esito della pratica in lavorazione dell'8/2. Il 17/3 chiede se è arrivata una risposta alla sua segnalazione del 7/2 e comunica di aver dovuto richiedere migrazione ad altro operatore perché la situazione era intollerabile. Il 5/4 un tecnico TIM gli comunica di aver completato la lavorazione sulla sua linea, ma internet non funziona; lo comunica a Fastweb che gli conferma che la linea dovrebbe essere ancora attiva con Fastweb, anche se c'è una migrazione in corso. Il 7 gli dicono che la linea è 'in disattivazione'. Solo il 9/4/22 riesce finalmente a connettersi tramite il router del nuovo operatore. Non ha mai ricevuto risposta a quel reclamo e nemmeno alcun indennizzo automatico. Il 5/2/22 segnala che non riesce ad accedere alle 'Mie Richieste'. Il 17/3 scrive che persiste il problema con le 'Mie Richieste' e un operatore gli scrive di aver inoltrato una segnalazione al reparto competente. Successivamente, non ha mai ricevuto risposta e non ha mai visto il problema risolto. Il 22/2/22 fa presente che, anche se sarebbe prevista la possibilità di fare reclami dalla propria Area Cliente, ciò non è invece possibile; chiede di avvisarlo quando avranno una risposta al suo reclamo. Il 6/4 chiede se ci sono novità. Non ha mai ricevuto alcuna risposta. Per l'offerta in essere, 'Jet' attivata, secondo il sito Fastweb, il 23/5/17 (All.15), è riportato, nelle pagine dedicate alla trasparenza, un costo, senza sconti, di 35 Euro al mese, mentre nelle fatture risulta un costo di 38,02 Euro a cui poi si applicano degli sconti concordati a suo tempo e un 'Aggiornamento corrispettivo servizi' di 1,29 Euro. Il 6/4/22 ha sporto reclamo, chiedendo come mai la tariffa non corrispondesse, ma gli è stato semplicemente detto che l'abbonamento 'è jet a costo mensile di E 33,80.', senza rispondere alla sua richiesta di spiegazioni Dal 'Partitario', si può verificare che per almeno 44 mensilità è stato addebitato il costo maggiore (dal Doc. M003370305 che si può vedere essere pari a 32,50 Euro, in poi, con il passaggio a 33,79 Euro dall'introduzione dell'Aggiornamento corrispettivo servizi'). Per la sospensione dei servizi dal giorno 21/7/21 al giorno 27/7/21 avrebbe avuto diritto ad un indennizzo automatico di 17,50 Euro (7,50 per il servizio Voce e 10 per il servizio Internet UltraFibra) per ognuno dei 7 giorni di sospensione, cosa mai ricevuta. Si ricorda che Fastweb ha ritenuto che l'accordo conciliativo raggiunto il 28/07/21 non dovesse riguardare le conseguenze di quei fatti nelle successive bollette, tanto che ha addebitato i costi per la riattivazione.

L'utente chiede:

- i. l'indennizzo per la sospensione dei servizi dal 7/2/2022 al 9/4/2022;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 7/2/22;
- iii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 5/2/22;

- iv. L'indennizzo per il malfunzionamento che rendeva impossibile accedere al servizio "Mie Richieste" dal 5/2/22;
- v. L'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22/2/22;
- vi. L'indennizzo per l'impossibilità di fare reclami dall'Area Cliente dal 22/2/22;
- vii. L'importo di € 132,88 perché sono stati conteggiati Euro 38,02 invece di Euro 35,00 come tariffa base per l'abbonamento Jet in vigore dal 23/5/17 al Marzo 2022 in almeno 44 mensilità;
- viii. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 6/4/22;
- ix. L'indennizzo per il mancato indennizzo automatico per la sospensione dei servizi dal 21/7/21 al 27/7 (7 giorni);
- x. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb come sopra rappresentata e difesa, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. In ordine a quanto contestato da controparte appare necessario compiere delle semplici ma fondamentali precisazioni da cui emergerà, in tutta evidenza, l'assoluta infondatezza delle domande del Sig. XXXXXXXXX nonché la totale assenza di responsabilità da parte di Fastweb S.p.A., che ha sempre gestito con estrema correttezza e buona fede il rapporto contrattuale con parte istante. Ebbene, innanzitutto, relativamente alla contestazione di parte istante laddove lamenta "Sospensione di tutti i servizi per motivi amministrativi dal giorno 7/2/22 anche se era stato effettuato bonifico ed era stato segnalato al numero richiesto", si rileva che la suddetta sospensione veniva correttamente posta in essere da Fastweb stante la morosità del Sig. XXXXXXXXX che, come da egli stesso dichiarato, veniva correttamente e tempestivamente avvisato da Fastweb in data 27 gennaio 2022 della morosità a suo carico, ed in tale occasione veniva invitato dall'esponente ad effettuare il pagamento delle fatture insolute pena la sospensione dei servizi. Controparte contesta, in particolare, che nonostante il 31/01/2022 avesse effettuato il bonifico per il pagamento dell'insoluto a suo carico mandandone evidenza a Fastweb "al numero richiesto", quest'ultima avrebbe comunque proceduto alla sospensione dei servizi; ebbene, quanto riferito dall'istante risulta essere palesemente errato, se è vero, come è vero, che Fastweb non ha mai ricevuto alcuna prova di pagamento da parte del Sig. XXXXXXXXX circostanza, peraltro, quest'ultima chiaramente confermata anche dall'Allegato 3 depositato da controparte nel fascicolo documentale, laddove si legge chiaramente un messaggio Fastweb in cui c'è scritto che il numero sul quale l'istante ha inviato evidenza di pagamento non è abilitato al servizio, indicandogli il link al quale accedere, operazione quest'ultima che tuttavia il Sig. XXXXXXXXX non risulta abbia mai effettuato. Conseguentemente, pertanto, Fastweb stante l'assenza di prova dell'avvenuto pagamento da parte del Sig. XXXXXXXXX, provvedeva correttamente a sospendere per morosità i servizi dell'istante in data 7 febbraio 2022 provvedendo poi a riattivarli in data 16 febbraio 2022, in seguito alla lavorazione della pratica di insoluto, come risulta chiaramente dalle Schermate in atti. Non si comprende, pertanto, come possa controparte lamentare la sospensione dei servizi per motivi amministrativi laddove tale contestazione risulta essere palesemente infondata così come inconferente e pretestuosa risulta essere la richiesta "di Euro 1137,50 di indennizzo per la sospensione dei servizi dal 7/2/22 al 9/4 (65 giorni)", laddove, innanzitutto, la sospensione (si ribadisce assolutamente legittima) ha riguardato unicamente il periodo dal 7 febbraio 2022 al 16 febbraio 2022, e non si comprende per quale motivo controparte pretenderebbe ora del tutto immotivatamente un indennizzo per sospensione dal 7 febbraio 2022 al 9 aprile 2022, data peraltro quest'ultima in cui l'utenza di parte istante risultava già migrata sulle reti di altro operatore. Altrettanto infondata, inconferente e pretestuosa risulta essere altresì, la contestazione di parte istante laddove lamenta "Problema ad accedere alle Mie Richieste dal sito e mancata gestione del relativo reclamo; - Impossibilità di far reclami dall'Area Cliente e mancata gestione del relativo reclamo", se è vero, come è vero, che Fastweb ha sempre correttamente e tempestivamente provveduto a riscontrare le segnalazioni del Sig. XXXXXXXXX in merito alla sua lamentata impossibilità di accedere all'area clienti Fastweb e di effettuare reclami, consigliandogli di provvedere ad effettuare i propri reclami, in alternativa all'area clienti Fastweb, attraverso raccomandata a/r e/o attraverso pec, come peraltro risulta chiaramente anche dall'Allegato 6 depositato dallo stesso Sig. XXXXXXXXX all'interno del fascicolo documentale. Non si comprende, pertanto, come possa parte istante lamentare l'impossibilità di accedere all'area clienti e di effettuare reclami, lamentando, altresì, che non avrebbe mai ricevuto supporto da parte di Fastweb relativamente a tali problematiche lamentate, laddove tali simili contestazioni risultano essere palesemente infondate, strumentali e difforni dalla realtà. Peraltro, a tal proposito questa difesa non può fare a meno di rilevare la palese infondatezza nonché l'assoluta pretestuosità della richiesta di indennizzi per il mancato riscontro a tutti i reclami che controparte dichiara di aver inviato, se è vero, come è vero, che innanzitutto, il servizio clienti Fastweb, come visto pocanzi, ha sempre tempestivamente e correttamente provveduto a riscontrare le segnalazioni del Sig. XXXX XXXXX senza considerare, altresì, che controparte non ha mai provveduto ad effettuare reclami né a mezzo raccomanda né tantomeno a mezzo pec, laddove difatti sui sistemi Fastweb non risulta pervenuto mai alcun reclamo da parte del Sig. XXXXXXXXX, né controparte deposita alcuna documentazione in tal senso. Da ultimo, in merito alla lamentata applicazione in fattura "dell'aggiornamento corrispettivo servizi di 1,29 euro" questa difesa non può fare a meno di rilevare, anche in

tal caso, la palese infondatezza nonché inconferenza di tale contestazione, per le ragioni che di qui a breve andremo ad esporre. Innanzitutto, quando parliamo di “aggiornamento corrispettivo servizi” ci riferiamo a quell’incremento di costi derivante da mutate condizioni economiche del mercato, e che permettono a Fastweb, così come a tutti gli altri operatori telefonici, di proseguire negli attuali investimenti finalizzati ad offrire un servizio sempre più competitivo agli attuali clienti nonché a chi deciderà in futuro di abbonarsi. Ebbene, tale “aggiornamento corrispettivo servizi” è un costo del tutto legittimo, previsto dalle stesse Condizioni Generali di Contratto Fastweb (debitamente sottoscritte ed approvate da controparte al momento della conclusione del contratto), laddove l’art. 19.1, rubricato Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, recita “FASTWEB potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, ovvero per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Contratto, che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente”. Peraltro, stando a quanto previsto sempre dalle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, qualora tale aumento non fosse gradito c’è la possibilità del cliente di recedere (Art. 19.2: “Le modifiche di cui al paragrafo precedente che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto, con effetto immediato” – doc. 1). E’ del tutto evidente pertanto che qualora controparte avesse ritenuto non legittimi o semplicemente non graditi gli adeguamenti al costo di abbonamento di 1,29 euro al mese, avrebbe ben potuto recedere dal contratto con effetto immediato e senza alcuna spesa, come previsto dalla normativa di settore e dagli accordi contrattuali (doc. 1). Pertanto è del tutto evidente come Fastweb si sia comportata nella fattispecie de quo non solo con correttezza e diligenza, ma nel più pieno rispetto degli accordi contrattuali e della normativa di settore, e pertanto di alcun indennizzo avrà diritto parte istante. Altrettanto infondata ed inconferente appare, inoltre, la contestazione di parte istante laddove lamenta “Errato costo addebitato per l’offerta in essere rispetto a quanto riportato nelle pagine relative alla trasparenza”, in quanto Fastweb ha sempre correttamente applicato il canone concordato contrattualmente, senza considerare, altresì, che l’istante non fornisce alcuna prova a fondamento delle proprie doglianze, non producendo peraltro nemmeno un reclamo che avrebbe dovuto necessariamente fare al fine di contestare gli importi presenti in fattura e che a suo dire non avrebbero rispettato quanto concordato contrattualmente. E’ del tutto evidente pertanto l’estrema genericità di quanto lamentato da controparte che, unitamente alla mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio, di per sé è sufficiente a fondare il rigetto delle domande, in quanto una contestazione tanto generica quanto pretestuosa lede chiaramente il diritto di difesa di Fastweb che non viene posta nelle condizioni, nel caso di specie, di esercitare compiutamente le proprie difese. Ad ogni modo, a fini di mero tuzionismo difensivo, nonché di completezza espositiva, nel merito si rileva che l’esponente società ha sempre provveduto correttamente a fatturare quanto concordato contrattualmente senza mai alcuna contestazione da parte dell’istante. Difatti, ad ulteriore dimostrazione dell’assoluta infondatezza delle contestazioni del Sig. XXXX XXXXXX preme rilevare che l’istante non ha mai provveduto ad inoltrare a Fastweb alcuna segnalazione e/o reclamo al fine di segnalare la presunta mancata applicazione, da parte di Fastweb, degli importi concordati contrattualmente, dal momento che dai sistemi informatici della società convenuta non risulta alcuna segnalazione scritta e/o telefonica riguardo a tale contestazione, per cui anche volendo, per un solo istante, accogliere la tesi dell’istante della illegittima fatturazione, cosa che fermamente si contesta, comunque Fastweb non potrebbe essere ritenuta responsabile in quanto non avrebbe potuto certo sapere della sussistenza di tale circostanza, e conseguentemente provvedere a risolverla, in mancanza di alcuna segnalazione da parte dell’istante. Si rileva, difatti, a tal proposito, che le fatture oggetto del presente procedimento sono state contestate per la prima volta dal Sig. XXXXXXXX con l’istanza di conciliazione presentata in data 23 marzo 2023 (ovvero a distanza di ben 14 anni dall’attivazione dei servizi e dunque dall’inizio della fatturazione da parte di Fastweb), se è vero, come è vero, che prima di tale evento il Sig. XXXX XXXXXX non ha mai inoltrato all’esponente società alcun reclamo contenente contestazioni relative alle fatture emesse da Fastweb per tutta la durata del rapporto contrattuale. Circostanza questa, di per sé sola, idonea a fondare il rigetto delle domande in quanto Fastweb è venuta per la prima volta a conoscenza di tali contestazioni con il deposito dell’istanza di conciliazione in data 23 marzo 2023 e quindi non è mai stata posta in condizione, nel corso del rapporto contrattuale con l’istante, di prendere contezza e rispondere alle doglianze di controparte, come da precedenti dell’Agcom in cui sono state rigettate le istanze presentate in quanto “in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (tra le altre Delibera n. 92/15/CIR – doc. 2). Ebbene, l’orientamento dell’Agcom e dei Corecom, ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso degli importi in fattura può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specificino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex pluris Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018). Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si è espressa la giurisprudenza di merito (Tribunale di Milano con sentenza n. 12054/12 e Tribunale di Roma con sentenza n. 9292/12), che considerano come accettate le fatture non contestate. Ci si riporta sul punto all’esaustiva raccolta di pronunce dell’Agcom che corroborano l’orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi - laddove accertata la responsabilità del gestore - vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione prodotta agli atti dalla parte istante (ex pluris Delibere n. 38/12/CIR, n.

22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata, inoltre, la Delibera Agcom n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture....., alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture... ". Si aggiunga, infine, che l'art. 14 del Regolamento in materia di indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS) prevede espressamente che gli indennizzi sono esclusi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza. Non si comprende, pertanto, a che titolo ora controparte chieda "L'importo di Euro 132,88 perché sono stati conteggiati Euro 38,02 invece di Euro 35,00 come tariffa base per l'abbonamento Jet in vigore dal 23/5/17 al Marzo 2022 in almeno 44 mensilità", laddove una simile richiesta risulta essere del tutto infondata, stante l'assoluta correttezza di tutti gli importi fatturati da Fastweb per tutta la durata del rapporto contrattuale senza alcuna contestazione da parte dell'istante. Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, che tutte le richieste di indennizzi così come formulate da controparte sono del tutto inconferenti, infondate ed assolutamente sproporzionate e non potranno trovare accoglimento

Con memoria di replica depositata in data 16.10.2023, l'utente precisa quanto segue:

Innanzitutto, non si capisce come Fastweb possa sostenere che sia errato che il cliente abbia effettuato un bonifico che copriva completamente quanto richiesto dall'sms di Fastweb e che lo abbia segnalato al numero indicato nello stesso sms, cioè al XXXXXXXXXX: è stata fornita copia del bonifico e schermata WhatsApp con segnalazione ed evidenza dello stesso; dalla schermata si può vedere che la segnalazione è stata ricevuta (doppia spunta su un messaggio WhatsApp indica che il messaggio è stato consegnato al destinatario). Il fatto che alla ricezione, Fastweb, presumibilmente attraverso un sistema automatico, abbia risposto scrivendo che il numero non fosse abilitato al servizio, nonostante fosse quello da loro stessi indicato, è una cosa che non dipende dall'utente e che non può "annullare" il fatto che lo stesso abbia effettuato alla lettera quanto richiesto. Inoltre il link proposto è quello generico all'area clienti del sito e lì non è prevista la segnalazione di pagamenti, anche perché altrimenti non verrebbe chiesto di farla tramite WhatsApp. Ma, ad ulteriore conferma della scorrettezza della sospensione, si aggiunge il fatto che non risulta alcun problema col bonifico, che è stato accreditato sei giorni prima della sospensione e con la causale corretta, tanto che anche nel partitario fornito da Fastweb si può vedere che i soldi del bonifico, accreditati l'1/2 sono stati conteggiati nei loro sistemi già il 3/2. E anche nei messaggi WhatsApp col Servizio Clienti si evince che l'insoluto di 197,03 Euro, lamentato nell'sms, risultava correttamente saldato completamente. Sembrano pertanto assolutamente pretestuose le lamentele da parte di Fastweb sul non aver ricevuto notifiche del bonifico, tanto più che anche dopo l'ulteriore conversazione con il Servizio Clienti e il nuovo invio dell'evidenza del bonifico, il servizio non è stato immediatamente riattivato. Importante anche evidenziare che l'unico insoluto ancora lamentato dopo il bonifico corrispondeva esclusivamente a voci aggiuntive contestate dall'utente (Procedimento UG/463291/2021 e GU14/497997/2022), mentre i normali canoni per i servizi erano stati interamente saldati. Passando al discorso dei giorni da considerare per il calcolo dell'indennizzo automatico, si contesta che una schermata di un gestionale interno di Fastweb possa essere considerata una prova sufficiente per considerare il servizio regolarmente riattivato a partire dal 16 Febbraio. Anche il Co.Re.Com Abruzzo nella Delibera n. 21 del 22/07/22 ricorda che "l'Autorità ritiene di condividere quanto disposto dal Tar Lazio con sentenza n. 5201/2021 in ordine al valore probatorio delle schermate interne prodotte dagli operatori relativamente alla risoluzione dei disservizi". In pratica, non si può considerare assolto l'onere della prova con la semplice produzione di "schermate" di quel tipo. Il fatto che il 16/2 possano essere stati riattivati i servizi, sembra poi in netta contraddizione con quanto riferito dal Servizio Clienti il 23/2 che diceva essere ancora in lavorazione la pratica e che se ne attendeva ancora l'esito. Era inoltre stato espressamente richiesto dall'utente di essere avvisato alla risoluzione del problema (con risposta "Ok perfetto" dell'operatore), mentre non è stata ricevuta alcuna comunicazione fino all'sms del 5 Aprile. E il 5 Aprile l'utente ha verificato che il servizio non funzionava e lo ha correttamente comunicato. Fino al 9 Aprile, il servizio non ha funzionato, nonostante le diverse prove. Non è possibile per l'utente sapere se parte di quel disservizio sia da attribuire ad altri operatori, visto che ha anche chiesto diverse volte al Servizio Clienti di Fastweb se fosse ancora gestita da loro la sua linea e ha sempre ricevuto risposta affermativa (l'ultima volta il 7 Aprile). Si ricorda infine che l'indennizzo automatico per la sospensione del servizio, è, per la linea in oggetto, di 17,50 Euro al giorno (7,50 per il servizio Voce e 10 per il servizio Internet UltraFibra). Fastweb nel punto 7 della sua Memoria Difensiva, mischia due contestazioni riguardo due problemi ben distinti. Uno è stato segnalato per la prima volta il 5/2/22 e riguarda un "problema tecnico" che impediva all'utente di visualizzare la pagina in cui normalmente sono visualizzate le "richieste" fatte; l'esistenza del problema è stata resa evidente anche da uno screenshot il 17/3, è stato segnalato che il problema continuava ad esserci e un'operatrice ha scritto di aver aperto una segnalazione. Per Fastweb, questo sarebbe aver dato riscontro alla segnalazione del cliente e non importa che poi il sito abbia continuato a non funzionare. Al contrario, si ritiene che non sia sufficiente "aprire una segnalazione" se c'è un reclamo, ma si debba poi anche risolvere il problema e in ogni caso dare, entro 45 giorni, una risposta. L'altro problema riguarda invece il poter mandare reclami direttamente dalla propria Area Clienti, cosa che dovrebbe essere possibile visto che viene menzionata sul sito e sulla Carta dei Servizi.

Per Fastweb, il fatto che questo non sia invece possibile, non ha importanza, dato che sono state suggerite delle alternative, come il mandare raccomandate o pec. Non c'è dubbio che ci siano alternative, e infatti i reclami sono stati comunque fatti utilizzando WhatsApp, ma, come è stato fatto notare al Servizio Clienti, questo ha fatto perdere un sacco di tempo principalmente a causa della presenza dell'Assistente Digitale. È evidente che raccomandate e pec hanno altri inconvenienti e che l'utente non abbia voluto ricorrervi non perché non sapesse di tale possibilità, ma perché ancora più scomodi rispetto a WhatsApp. Questi due servizi, anche se rientrano tra quelli accessori o gratuiti, sono stati di fatto oggetto di un malfunzionamento che Fastweb non ha mai risolto e quindi si ritiene vada applicato l'Art.6 del Regolamento in materia di indennizzi. Non è invece stato contestato alcun malfunzionamento riguardo il semplice accesso all'area clienti. 3. Al punto 8 Fastweb contesta la richiesta di indennizzi per il mancato riscontro ai vari reclami, principalmente perché non sarebbero stati fatti a mezzo raccomandata o pec. La definizione di reclamo del Regolamento in materia di indennizzi è: "la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti"; non si capisce da dove nascerebbe secondo Fastweb l'obbligo di mandare raccomandate o pec. E infatti anche nel precedente procedimento GU14497997-2022, di cui si allega il Provvedimento di Definizione (All. 19), viene considerato, nonostante l'opposizione di Fastweb, il reclamo fatto via WhatsApp e riconosciuto l'indennizzo per il mancato riscontro. Sono stati allegati screenshot delle comunicazioni WhatsApp col Servizio Clienti per ognuno dei quattro reclami di cui si afferma il mancato riscontro e che riguardano quattro problemi differenti. Il reclamo del 7/2/22 riguarda la sospensione dei servizi; quello del 5/2/22 riguarda il problema tecnico che impedisce di visualizzare Le Mie Richieste; quello del 22/2/22 riguarda l'impossibilità di far reclami dall'Area Clienti; quello del 6/4/22 riguarda il costo dell'offerta Jet punti 9 e 10 della Memoria Difensiva, ci si dilunga sulla correttezza dell'"Aggiornamento Corrispoettivo Servizi"; a tal proposito si fa notare molto semplicemente che l'utente NON ha fatto alcuna contestazione su tale voce! Tale voce viene citata perché compare in fattura e va conteggiata, ma le contestazioni fatte in questa sede sulle fatture, riguardano solo il costo dell'offerta "Jet". 5. Infine Fastweb sostiene che l'istante non fornisca alcuna prova a sostegno del fatto che sia errato il costo addebitato per l'offerta in essere. Eppure, viene fornito (All.16) il pdf con i dettagli economici dell'offerta, reperibile sul sito Fastweb al link <https://www.fastweb.it/downloads/PDF/trasparenza/res/20170511/fisso/JET%20-%2008-05-17.pdf>, e l'immagine coi costi addebitati in fattura Fastweb sostiene anche che sarebbe venuta a conoscenza di tali contestazioni solo il 23 Marzo 2023 con il deposito dell'istanza di conciliazione, ma ciò è palesemente falso. È stato presentato lo screenshot del reclamo fatto via WhatsApp il 6/4/22. E ancor prima di quello, già nel procedimento GU14497997-2022, era stato comunicato, nell'istanza presentata il 7/2/22, di aver notato che nelle pagine dedicate alla trasparenza era riportato un costo inferiore a quello effettivamente pagato per l'offerta Jet. Si fa presente che l'offerta "Jet" era stata attivata telefonicamente e che Fastweb non ha mai consegnato i dettagli contrattuali. Risulta attiva dal 23/5/17, non dall'attivazione dei servizi, e l'utente si è reso conto del problema solo verso inizio 2022, quando, spinto a verificare la correttezza dell'operato di Fastweb da una controversia in corso, ha trovato i dettagli economici della propria offerta. Dalle fatture non emergevano elementi che potessero far pensare che il costo non fosse quello corretto ed è un caso completamente diverso da quello descritto nella Definizione allegata come Doc. 2 da controparte o da altri menzionati. Non si sta infatti parlando di un disservizio di cui l'operatore non può venire a conoscenza se non segnalato, come la mancanza di segnale. Si tratta di una contestazione su un costo applicato che risulta maggiore di quello dichiarato. Fastweb ha avuto tutto il tempo per spiegare all'utente perché avrebbe applicato un certo costo e perché sarebbe differente da quello indicato su documenti reperiti sul loro stesso sito, ma non lo ha mai fatto. 6. Si desidera infine spendere alcune parole riguardo la richiesta numero 9, cioè quella relativa al mancato indennizzo automatico per la sospensione dei servizi dal 21/7/21 al 27/7/21. Tale sospensione era stata oggetto di un tentativo di conciliazione, l'UG445092-2021, conclusosi con un accordo. E, per l'utente, la faccenda si sarebbe potuta chiudere lì, ma Fastweb ha addebitato notevoli costi per la riattivazione nella fattura successiva e questo ha portato l'utente a dover rimettere in discussione la questione. Nel procedimento GU14497997-2022 è stato già chiesto tale indennizzo, ma la domanda non era potuta venir valutata perché non presente nel tentativo di conciliazione UG463291-2021, non andato a buon fine. Si chiede pertanto di valutare se sia corretto che nelle fatture successive ad un accordo l'operatore possa inserire voci, legate a vicende oggetto della controversia, a lui favorevoli, come appunto i costi di riattivazione, mentre escluda quelle favorevoli all'utente, come gli indennizzi automatici. A ulteriore spunto di riflessione, si riportano alcune considerazioni fatte in occasione del GU14497997- 2022. Si fa presente che nell'accordo si è rinunciato ad azioni di risarcimento del danno, ma che risarcimento e indennizzo sono distinti l'uno dall'altro. In quella istanza non si è mai parlato di indennizzi automatici e non si poteva lamentare la mancata comparsa degli stessi in bollette che ancora dovevano essere emesse, quindi l'indennizzo automatico non ha mai fatto parte di quella controversia, ed è diventato oggetto di controversia solo successivamente e per il fatto di non essere comparso nelle bollette successive. Se Fastweb avesse voluto che l'utente rinunciasse all'indennizzo automatico, avrebbe potuto nominarlo esplicitamente nella proposta di accordo, cosa che non è stata fatta, tanto che l'utente potrebbe addirittura non essere stato a conoscenza di averne diritto: a tal riguardo, si ritiene che Fastweb violi l'art. 15 del Regolamento in materia di indennizzi non pubblicando l'importo degli indennizzi automatici. In ogni caso, non è ragionevole pensare che un utente possa rinunciare ad un indennizzo AUTOMATICO (che va quindi corrisposto in seguito alla semplice segnalazione del disservizio, senza ulteriori

richieste) di 122,50 Euro in cambio dello storno di una fattura da neanche 35 Euro che poteva essere invece adeguato a coprire gli altri disagi lamentati

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte ricorrente possono essere parzialmente accolte per le motivazioni come di seguito precisate.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: dagli screen-shot dei messaggi Whatsapp caricati nel fascicolo documentale dal ricorrente e relativi alle interlocuzioni di quest'ultimo con il gestore, si evince che l'utente, su precisa richiesta dell'operatore Fastweb ("*potresti allegarlo qui?*"), provvedeva, in data 09.02.2022, all'interno della chat, ad allegare la ricevuta del pagamento dell'importo di € 202,80= che, seppur diverso (e maggiore) rispetto alla somma di € 197,03= richiesta da Fastweb, assorbiva in toto l'insoluto contestato dal gestore, essendo onere di quest'ultimo provvedere all'imputazione della predetta somma nei propri sistemi contabili per poter procedere, quindi, alla riattivazione del servizio.

Dagli stessi messaggi si evince, inoltre, che la stessa Fastweb in data 23.02.2022 confermava che la pratica (relativa all'interruzione del servizio, segnalata dal cliente, come detto, in data 07.02.2022) risultava ancora in lavorazione, fino alla data del 05.04.2022 in cui la stesso gestore comunicava il completamento della lavorazione sulla linea.

Giova evidenziare che sull'indebita interruzione del servizio, attesa la predetta regolarizzazione contabile effettuata dal cliente, l'operatore non ha dato prova delle iniziative intraprese per far fronte a tutte le ripetute richieste di assistenza tecnica da parte dell'istante, né di averlo adeguatamente informato in ordine alla problematica riscontrata negli interventi effettuati.

Fastweb, nel dichiarare che l'interruzione si sarebbe verificata soltanto dal 07.02.2022 al 16.02.2022, non ha prodotto copia del tracciamento delle singole conversazioni e/o connessioni generate dall'utenza oggetto di contestazione nel periodo successivo al 16.02.2022, né ha, del resto, documentato l'attività di gestione del cliente (cfr. delibera Agcom n. 39/18/CIR e determina Corecom Emilia-Romagna n. 24/2016).

Richiamato il principio generale per cui "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione" (All. A della delibera Agcom n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4), non risulta assolto l'onere probatorio in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, di dover dimostrare che l'inesatto adempimento è dipeso da cause a lui non imputabili e pertanto si ritiene che l'utente abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui al combinato disposto degli art. 6 comma 1 e art. 13 commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi, da calcolarsi dal 07.02.2022 (data della segnalazione dell'interruzione) al 05.04.2022 (data in cui Fastweb comunica il ripristino del servizio) per complessivi 57 giorni che moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 6,00 determinano un indennizzo di € 342,00= (€ 6,00 x 57) per il servizio voce e di € 456,00= (€ 6,00 x 1/3 x 57) per il servizio fibra.

Per quanto riguarda le richieste di indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 07.02.2022, del 05.02.2022, del 22.02.2022 e del 06.04.2022 di cui alle richieste sub ii), sub iii), sub v) e sub vii), che possono essere trattate congiuntamente, si ritiene che le stesse non possano essere accolte poichè dagli screen-shot dei messaggi Whatsapp, per mezzo del quale l'utente inviava al gestore i predetti reclami, si evince come Fastweb abbia sempre riscontrato in modo tempestivo le diverse richieste dell'utente.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) e sub vi) che possono anch'esse essere trattate congiuntamente, si ritiene che le stesse non possano essere accolte in quanto l'utente, come del resto comunicatogli da Fastweb nel messaggio del 23.02.2023, avrebbe potuto utilizzare forme e modalità alternative (raccomandata o pec) rispetto all'Area Cliente e al servizio *Mie richieste*, sia per avere aggiornamenti sulla propria situazione amministrativo-contabile e sia per inoltrare eventuali reclami al gestore, senza che questo potesse pregiudicare, in alcun modo, la normale interlocuzione con il gestore.

In relazione alla richiesta sub vii) si evidenzia che la mancata produzione in atti delle fatture, o quanto meno di un numero significativo di esse, ha impedito, di fatto, quell'oggettiva valutazione comparativa tra quanto previsto dal profilo tariffario sottoscritto dall'utente ed i costi effettivamente applicati dal gestore, valutazione che avrebbe certamente consentito di poter acclarare l'eventuale non debenza degli importi oggi contestati dall'utente e, pertanto, la richiesta di rimborso degli stessi non può trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub ix) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto già oggetto dell'istanza di conciliazione UG/445092/2021 conclusasi con un accordo tra le parti.

Per quanto riguarda la richiesta sub x) si ritiene equo riconoscere un importo di € 50,00 a titolo di spese di procedura.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXX proposta nei confronti della società FASTWEB s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.

La società FASTWEB, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere:

l'importo di € 342,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce;

l'importo di € 456,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio fibra;

l'importo di € 50,00= a titolo di spese di procedura.

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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Fto^(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco