

## **DETERMINAZIONE n. 2 del 3 febbraio 2020**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 376/17 xxx/Fastweb S.p.A.**

### **IL DIRIGENTE**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**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** l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

**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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*” e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

**VISTA** l’istanza GU14 n. 376 del giorno 12 luglio 2017 con cui il Sig. xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Il Sig. Mario Agostini, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0573 27xxx con la società Fastweb, lamenta la ritardata attivazione del servizio MyFastpage e di conseguenza di non aver potuto usufruire dei servizi correlati a causa di errata attribuzione delle relative credenziali di accesso, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e dalla documentazione agli atti e nella replica, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver “*sottoscritto l’abbonamento alla fibra ottica Fastweb in abbinamento ai servizi di SKY (...) L’abbonamento prevede l’uso di MyFastpage (...), una casella di posta elettronica e il servizio WOW-FI (...). Le credenziali ricevute per tali servizi sono errate. In pratica la username che mi viene inviata non è attiva e non c’è modo di ricevere la password relativa all’username reale*”;
- in data 23 febbraio 2017 inviava a mezzo FAX il reclamo, utilizzando “*un modulo scaricabile dalla pagina generale di MyFast ovvero quella accessibile anche ai non abbonati*” ;
- successivamente al reclamo l’operatore proponeva l’accredito di 25,00 euro che, peraltro era rifiutato. Ciò nonostante tale somma veniva accreditata all’operatore nella fattura successiva.
- “*la situazione [veniva risolta] solo il 27 giugno [2017]*”.

In data 29 maggio 2017 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:

- i) *"l'indennizzo per ritardata attivazione del servizio"*;
- ii) *"l'indennizzo per mancata risposta al reclamo"*.

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Fastweb, in data 20 settembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto infondatezza delle doglianze introdotte nel presente procedimento.

La società Fastweb ha, nel merito, rappresentato quanto segue:

- *"a seguito della adesione da parte del Sig. xxx ad una proposta di abbonamento denominata "Home Pack", la scrivente, in data 25.01.2017, ha attivato tutti i servizi richiesti, in ossequio a quanto stabilito dal Regolamento Negoziale"*;

- *"con l'introduzione del presente procedimento, controparte lamenta l'impossibilità di utilizzare il servizio MyFastPage e WOFI, nonché la mancata risposta al reclamo"*;

- *"in particolare, il Sig. xxx asserisce che l'impossibilità di utilizzare i suddetti servizi sia da attribuirsi alle credenziali fornite dalla Fastweb, asseritamente errate ... a tal proposito, va anzitutto chiarito che il servizio WOW FI non è affatto compreso nella proposta di abbonamento Fastweb nè ad uso esclusivo del singolo cliente, come sostenuto dall'istante ... detto servizio è invero una community dei clienti Fastweb, alla quale ogni utente Fastweb può collegarsi fuori casa, purché nelle vicinanze sia operativo un modem di un qualsiasi abbonato Fastweb ... dunque, anche laddove il Sig. xxx si sia trovato nella impossibilità di collegarsi, è ipotizzabile che la connessione non risultasse possibile per una causa imputabile allo stesso istante ..... pertanto, alcuna responsabilità in tal senso è attribuibile alla scrivente"*

- inoltre ha sottolineato *"che mai alcun reclamo è giunto a Fastweb avente ad oggetto quanto lamentato nella presente istanza .... né l'istante, a ben vedere, fornisce evidenza di segno contrario"*;

- ha richiamato le condizioni previste dalla Carta dei Servizi Fastweb che all'art. 4.12 dispone che è garantito *"n Servizio di Assistenza Clienti attivo 24 h su 24 h, 7 giorni su 7"*, che detto servizio è gratuito che *"in caso di guasto bloccante di tutte le chiamate, potrai richiedere ai nostri operatori di essere richiamato gratuitamente sul numero mobile da cui stai effettuando la chiamata di assistenza. (...), ma se vuoi sporgere un reclamo puoi farlo tramite: Raccomandata A/R indirizzata a Fastweb Spa, c/o C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI). Telefono: 192 193 MyFASTPage, area "Assistenza" Ti assegneremo un codice reclamo per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta. Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo e di comunicarti l'esito entro 45 giorni. In caso di accoglimento del reclamo, ti indicheremo i provvedimenti attuati per risolvere le irregolarità riscontrate. Ti assegneremo un codice reclamo per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta. Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarti l'esito della valutazione entro 45 giorni. In caso di accoglimento del reclamo, ti indicheremo i provvedimenti attuati per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo, riceverai comunque una comunicazione scritta"*. Fastweb ha altresì precisato che, *"l'art. 10 delle Condizioni Generali di Contratto "Fastweb mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 192 193 al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi. 10.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata"*

*A/R, e-mail o via fax. In caso di raccomandata A/R o e-mail, la ricezione è comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione. Le comunicazioni inviate a mezzo fax si presumono ricevute il giorno lavorativo successivo a quello di invio; il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio. 10.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a Fastweb dovranno pervenire a: Fastweb Servizio Clienti, C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche attraverso MyFASTPage, area "Assistenza", o tramite fax al numero 02.45.40.11.077. 10.4 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente a Fastweb per iscritto. Fastweb si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta."*

*- Inoltre, l'operatore ha evidenziato che, "il Regolamento Negoziale citato, indica le modalità di invio dei reclami a Fastweb differentemente, nel caso di specie, parte istante non ha mai inoltrato alla convenuta alcuna comunicazione nelle modalità e nei termini di cui al predetto articolo" ed infatti, analizzando la documentazione allegata al GU 14, si vede chiaramente che controparte produce un solo reclamo, di cui peraltro non fornisce alcuna prova dell'effettivo invio alla scrivente, che sarebbe stato inoltrato soltanto dopo un mese dopo l'attivazione dei servizi ad opera di Fastweb ... ebbene, detto reclamo non è mai giunto alla scrivente" ed a richiamato alcune Delibere dell'Autorità "(ex multis: Agcom Delibera nn. 100/1 2/CIR, 113/1 2/CIR, 127/1 2/CIR; 130/1 2/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR)", precisando che "l'AGCOM nella delibera n. 165/15/CIR: "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...";*

*- "ebbene nel caso di specie, come detto, alcuna prova è stata fornita in tal senso dal Sig. xxx; per mero scrupolo di difesa, inoltre, si fa presente che, sempre analizzando la documentazione avversa, il suindicato reclamo sarebbe stato inoltrato tramite MyFastPage ... appare assai curioso che l'istante non riuscisse ad accedere a tale servizio eppure abbia deciso di utilizzarlo quale mezzo per l'invio di un reclamo alla scrivente ... è infatti di lampante evidenza che, se detto servizio non funzionava, la Fastweb non poteva ricevere alcunché attraverso di esso da parte del Sig. Agostini";*

*- "come noto, inoltre, la mancata segnalazione dei presunti disservizi rileva, altresì, ai sensi dell'art. 1227, comma II, c.c., che così stabilisce: "Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza";*

*- "peraltro, si sottolinea che i disservizi cui controparte fa riferimento nella propria istanza non rientrano tra le voci di indennizzo previste dalla Delibera Agcom n. 73/11".*

*- Infine l'operatore ha concluso evidenziando di aver "già accordato (...) forfettariamente la somma di € 25,00" e di averne, " data evidenza nella fattura n. S002343306 del 01.05.2017 e n. S002769447 del 29.05.2017".*

### **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.

Nel merito:

L'istante lamenta la ritardata attivazione del servizio MyFastpage e di conseguenza di non aver potuto usufruire dei servizi correlati (quali la gestione autonoma del proprio abbonamento, la casella elettronica e il servizio WOW-FI) a causa di errata attribuzione delle relative credenziali di accesso e di aver

reclamato tale disservizio all'operatore. Di contro, l'operatore Fastweb deduce il mancato ricevimento del reclamo da parte dell'istante e contesta ogni responsabilità in ordine alla *res controversa*.

La richiesta *sub i*), volta ad ottenere "*l'indennizzo per ritardata attivazione del servizio*" è meritevole di parziale accoglimento per le argomentazioni di seguito illustrate.

Dalle risultanze istruttorie è emerso che, l'istante in data 23 febbraio 2017, ha inviato un reclamo tramite FAX, utilizzando un modulo scaricabile dalla pagina generale di MyFast ovvero quella accessibile anche ai non abbonati. Di contro l'operatore ha eccepito la mancata prova che il suddetto FAX avesse come destinatario l'operatore medesimo ed inoltre ha contestato che, per la formulazione del reclamo, sia stata utilizzata una modalità di comunicazione diversa da quella prevista contrattualmente, avendo l'istante utilizzato MyFastpage.

Nel caso di specie, peraltro si deve precisare che la Carta dei servizi di Fastweb prevede espressamente la possibilità di inoltrare reclami tramite MyFastpage e che l'istante ha usufruito di tale servizio non utilizzando le proprie credenziali di accesso, ma utilizzando "*un modulo scaricabile dalla pagina generale di MyFast ovvero quella accessibile anche ai non abbonati*", circostanza quest'ultima non contestata dall'operatore.

Pertanto, si ritiene che la società Fastweb sia responsabile per il ritardo attivazione del servizio MyFastpage, servizio accessorio rispetto ai servizi erogati come principali (voce e adsl).

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di indennizzo proporzionale al disagio subito. Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 3, comma 4, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale prevede "*in caso dei servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1,00 ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 100,00*".

Con riferimento al periodo indennizzabile si fa riferimento quale *dies a quo* al 10 aprile 2017 (data calcolata detrando 45 giorni dalla data del reclamo dell'istante del 23 febbraio 2017), e quale *dies ad quem* il 27 giugno 2017, data in cui l'istante riferisce sia stato ripristinato il servizio.

Ne discende che l'istante, per i giorni di illegittimo mancato servizio dell'utenza *de qua* ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 79,00 da cui dovrà essere decurtata la somma di euro 25,00 già corrisposta dall'operatore medesimo.

#### Sull'indennizzo per il ritardato riscontro al reclamo.

L'istante lamenta il ritardo riscontro ai reclami chiedendone il relativo indennizzo.

La domanda è fondata e meritevole di accoglimento.

Dagli atti risulta che la parte istante ha inviato un reclamo in data 23 febbraio 2017 e il gestore Fastweb non ha provato di aver dato alcuna compiuta e motivata risposta scritta, in violazione di quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. ( Delibera Agcom 26/18 CIR ).

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità,*

*è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”.*

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla propria Carta dei Servizi per la risposta del reclamo, si determina il *dies a quo* nella data del 23 febbraio 2017 ed il *dies ad quem* nel 27 giugno 2017, data della risoluzione del servizio oggetto del reclamo.

Pertanto la società Fastweb è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 79,00 (euro 1,00 x 7 giorni).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

**VISTA** la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

#### **DISPONE**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 12 luglio 2017 dal sig. xxx nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., che detto operatore provveda al pagamento tramite assegno o bonifico bancario delle seguenti somme:

1. euro 54,00 per ritardata attivazione del servizio;
2. euro 79,00 per mancata risposta al reclamo;
3. euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui ai precedenti punti 1) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.



Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 3 febbraio 2020

Il Dirigente  
Dott.ssa Cinzia Guerrini