DETERMINAFascicolo n. GU14/535476/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX M. - Fastweb SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXX M. , del 30/06/2022 acquisita con protocollo n. 0204301 del 30/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante. L'istante ha presentato, in data 01 giugno 2022, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/52xx95/2022 si è concluso con un mancato accordo in data 21 giugno 2022. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 30 giugno 2022, richiesta di definizione GU14/53xx76/2022 con la quale ha rappresentato quanto segue: "Sono mesi che avvio segnalazioni per un disservizio sulla linea internet e voce. Inizialmente cadeva in continuazione la linea durante le chiamateed internet si scollegava continuamente, fino ad arrivare all'impossibilità di collegarsi ad internet ed effettuare le chiamate" In base a quanto rappresentato, l'stante ha avanzato le seguenti richieste: "Sono a segnalare mesi se non addirittura

anni di richiesta di intervento sulla linea telefonica, che hanno apportato numerose problematiche alla nostra vita. Viviamo in una zona in cui non vi è segnale per la linea telefonica, in cui anche per chiamare i soccorsi dobbiamo percorrere 3 km. A casa vi sono minori che alle volte in attesa del nostro rientro sono completamente isolati. Ad oggi richiedo l'immediato ripristino della linea sempre regolarmente pagata tramite rid, di rivedere il contratto ed il costo mensile del servizio visto che i mb non sono mai stati come quelli da contratto, così come da loro dichiarato in quanto la linea a me fornita avviene tramite fili in rame. Numerosi sono state le richieste di intervento per il quale il servizio fastweb ha fissato sempre un appuntamento con il suo tecnico che spesse volte non si è nemmeno presentato nonostante il nostro impegno a farci trovare in casa. Richiedo inoltre indennizzo per le ore perse al call center per dar seguito a segnalazioni chiuse senza giustificato motivo, indennizzo delle ultime fatture, un indennizzo per i giorni di disservizio che hanno reso impossibile negli ultimi mesi sia lavorare da casa in quanto sono una libera professionista, sia usufruire dei vari abbonamenti di pay tv come SKY e NETFLIX regolarmente pagati, e tutte le problematiche arrecate alla nostra vita". L'istante, inoltre, nelle controdeduzioni ha affermato quanto segue: "Come sempre la linea è di nuovo interrotta, mentre fastweb e tim gestore delle linee avevano affermato di aver risolto la problematica sulla tratta del cavo che arrivava alla mia abitazione. Tale disservizio sta causando numerosi problemi per me che ho una partita iva forfettaria (motivo per il quale l'utenza non è intestata alla partita iva) e metto in evidenza che sono in gravidanza alla 18esima settimana ed sono dovuta ricorrere diverse volte al pronto soccorso per motivi sanitari, tra cui distacco di placenta, perdite ematiche e coliche renali. E' DI FONDAMENTALE IMPORTANZA LA LINEA TELEFONICA POICHé NELLA ZONA IN CUI ABITIAMO NON ABBIAMO RETE DATI, quindi anche per chiamare i soccorsi mi devo recare a 2 km con l'auto ed effettuare la chiamata da telefono cellulare. Più volte nelle segnalazioni di sollecito del ripristino della linea ho fatto presente questo grave problema, ad oggi non abbiamo avuto nessun riscontro, se non il tecnico che ha constatato che siamo senza linea"

2. La posizione dell'operatore. La società Fastweb S.p.A., in data 05 settembre 2022, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: "…L'istante lamenta malfunzionamento sia internet che fonia da maggio 2022. IN VIA PRELIMINARE si eccepisce la natura risarcitoria delle richieste effettuate, richiesta danni che in questa sede (amministrativa) non ammissibile. NEL MERITO Occorre fare una precisazione circa inizio del lamentato disservizio. Sia in UG che in GU14 si legge: "Sono mesi che avvio segnalazioni per un disservizio sulla linea internet e voce. Inizialmente cadeva in continuazione la linea durante le chiamate ed internet si scollegava continuamente, fino ad arrivare all'impossibilità di collegarsi ad internet ed effettuare le chiamate." L' UG/52xx95/2022 è stato depositato in data 1.06.2022 E si legge sempre nello stesso UG la data dell'asserito inizio dei malfunzionamenti è (sarebbe) il 02 maggio 2022: omissis Con il deposito dell'UG era stato anche depositato un primo GU5 in data 20 giugno 22 (ovvero 20 giorni dopo il deposito dell'UG !!); GU5/53xx92/2022 archiviato in data 13.07.2022 dopo che già in datata 5 luglio Fastweb aveva comunicato il ripristino dei servizi (si lamentava un malfunzionamento e mai un'assenza totale dei servizi). Ripristino per il quale è stato necessario far intervenire TIM, proprietario della tratta sulla quale occorreva intervenire come da comunicazione effettuata il Corecom Lazio in data 28 06 22: "con riferimento all'istanza indicata in oggetto, rendiamo noto che il disservizio tecnico è stato aperto verso l'operatore TIM in quanto si tratta di disservizio complesso su tratta di loro proprietà" Si vuole anche precisare che parte istante, come anche precisato con un documento allegato nel fascicolo documentale dell'UG, ha effettuato un cambio piano tariffario in data 29 12 21 e per tale motivo non potrà essere veritiera l'affermazione contenuta nelle richieste: "Sono a segnalare mesi se non addirittura anni di richiesta di intervento sulla linea telefonica, che hanno apportato numerose problematiche alla nostra vita. Se affermi che sono anni di richieste di intervento per quale motivo richiedi ed ottieni un cambio piano tariffario a fine dicembre 2021 avendo l'opportunità di poter migrare con la propria utenza verso altri operatori. Si riporta lo screenshot del cambio piano (depositato dall'utente) … omissis … Per entrare ne merito della vicenda occorre ricordare che nel mese di maggio 2022 risultano 3 ticket di Rete-IVR Care-Hag Irraggiungibile: il primo aperto il 04/05/2022 e chiuso il 09/05/2022 (…) il secondo aperto il 22/05/2022 e chiuso il 27/05/2022 (…) il terzo aperto il 28/05/2022 e chiuso il 10/06/2022 (…). Come già ricordato in data 20 06 022 parte istante ha proposto un GU5 53xx92 per lamentare ulteriore periodo di disservizi con risoluzione in data 5 luglio 22. Dopo il deposito del GU14 parte istante ha nuovamente depositato ulteriore GU5 ed in questo caso è stato emesso un PROVVEDIMENTO DI RIGETTO, così motivato: RITENUTO che sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite non ricorrano i presupposti per l'adozione del richiesto provvedimento, in quanto i servizi sono funzionanti e non sono migliorabili. Per questo l'Operatore fornisce il cdm già presente in fattura per una cessazione del contratto in esenzione spesa (con cambio del gestore) il cdm è MxxxxxxxxxxxxxxxxxxQ; tutto ciò premesso,

DISPONE il rigetto dell'istanza della richiesta di adozione del provvedimento temporaneo" Della situazione circa la non migliorabilità della linea, parte istante ne era perfettamente a conoscenza, come riconosciuto dal Corecom Lazio. Nelle more è stato aperto ulteriore TT in data 28 luglio chiuso in data 3 agosto 22 … omissis … Si fa notare che parte istante nel fascicolo UG ha depositato fatture del mese di marzo-aprile e maggio 2022 e Fastweb nella procedura GU5/53xx82/2022 ha depositato fattura luglio 22 Si potrà osservare che nelle fatture vi è un cospicuo traffico telefonico. Si impugnano gli speed test allegati alla procedura in quanto non derivanti (prodotti-effettuati) con NEMESYS e nei quali non è possibile ricondurre gli stessi alla connessione di parte istante. È di palese evidenza che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste come formulate dall'istante non possono trovare accoglimento …".

3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante relative: a) "... richiedo l'immediato ripristino della linea …; b) "… rivedere il contratto ed il costo mensile del servizio …"; c) … l'indennizzo per le ore perse al call center per dar seguito a segnalazioni chiuse senza giustificato motivo …; d) "… indennizzo delle ultime fatture"; e) "… Indennizzo per i giorni di disservizio … " possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni. Le richieste a) "… richiedo l'immediato ripristino della linea …", b) "… rivedere il contratto ed il costo mensile del servizio …" c) "… indennizzo per le ore perse al call center per dar seguito a segnalazioni chiuse senza giustificato motivo …" possono essere trattate congiuntamente e non sono accolte poiché non inquadrabili in termini di Delibera, stante la previsione di cui al comma 4 dell'Art. 19 del 173/07/Cons e s.m.i. in forza del quale: "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto, le richieste a), b) c) non sono accolte, in quanto l'Autorità non può imporre un obbligo di fare al gestore, non può riconoscere all'istante il risarcimento del danno e non può rivedere il contratto e il costo mensile del servizio. Per quanto riguarda la richiesta d) "… indennizzo delle ultime fatture", la stessa non può essere accolta poiché le fatture depositate dall'utente, (fattura n.M0xxxxxx99 emessa il 01 marzo 2022 si riferisce a febbraio - la fattura n.M0xxxxxx95 emessa il 01 aprile 2022 si riferisce a marzo - la fattura n.M0xxxxxx65 emessa il 01 maggio 2022 si riferisce ad aprile), si riferiscono ad un periodo antecedente rispetto al periodo lamentato e indicato in istanza (02 maggio 2022). Inoltre, il reclamo del 30 maggio 2022 non aiuta a individuare il dies a quo del disservizio, in quanto generico. Alla luce di quanto emerso, si richiama l'art.2697 codice civile "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Pertanto, la richiesta d) non può essere accolta. La richiesta e) "… Indennizzo per i giorni di disservizio …" può essere accolta sulla base dei documenti depositati dalla società Fastweb S.p.A. e per le seguenti motivazioni. Sul punto, dalla documentazione depositata agli atti da parte dell'istante, si rileva la generica esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla tipologia del contestato malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Tale indeterminatezza non permette il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1, (completa interruzione), o al comma 2, (irregolare o discontinua erogazione del servizio), di cui all'art.6 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons, rendendo la domanda generica. Sul punto, giova ricordare che è onere dell'utente specificare l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe, quindi, dovuto provare e circoscrivere il periodo di malfunzionamento dell'utenza, evidenziando i giorni di effettiva sospensione della linea (laddove esistente) o di discontinuità del servizio. A sostegno della genericità della domanda, basti notare che, nella stessa descrizione dei fatti si parla di un arco temporale di "…sono mesi che avvio segnalazioni per un disservizio sulla linea internet e voce. Inizialmente cadeva in continuazione la linea durante le chiamate ed internet si scollegava continuamente, fino ad arrivare all'impossibilità di collegarsi ad interne ed effettuare le chiamate …", per poi nel prospetto dell'UG/52xx95/2022 è indicato come data interruzione "per motivi tecnici il 02 maggio 2022", infine nel reclamo del 30.05.2022, comunque generico, si lamenta "… innumerevoli volte ho aperto segnalazioni tramite VS. call center per segnalare la totale assenza di linea voce ded internet oltre a segnalare il cattivo funzionamento e l'oneroso costo addebitato per il servizio non reso … omissis … A seguito delle chiamate è stato più volte fissato un appuntamento con un vostro operatore con la media di una due volte a settimana, in cui lo stesso riscontrava assenza di linea …". La genericità della domanda si riscontra anche

dal fatto che agli atti del presente procedimento non risulta prodotto, da parte dell'istante, alcuna indicazione identificativa (n. ticket, nome operatore) di segnalazione necessaria, per l'Autorità, a riscontrare le affermazioni sopra riportate e a determinare il periodo iniziale del disservizio. Tuttavia, dalle memorie depositate dalla convenuta, si possono rilevare alcuni ticket aperti dall'istante. Precisamente: - un disservizio circoscritto, in riferimento al periodo 04.05.2022 al 09.05.2022, per il quale può essere riconosciuto un indennizzo previsto dall'art.6, comma 2, dell'allegato A, Delibera 347/18/Cons. Ai fini del calcolo, si considera che il dies a quo è il giorno dell'apertura del ticket ovvero il 04 maggio 2022, (cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 72 ore che la normativa prevede come tempo per l'intervento), e che il dies ad quem è da individuarsi nella data del 09.05.2022 (giorno di chiusura dell'intervento). Pertanto, si contano 2 giorni che moltiplicati per euro 6 (servizio internet e voce), previsti dall'art.6, comma 2, dell'allegato A, Delibera 347/18/Cons, danno la somma di €.12,00. - un disservizio, in riferimento ai ticket 22.05.2022, (assunto come chiuso il 27.05.22) e 28.05.2022, (assunto come chiuso 10.06.2022), che può essere considerato in modo continuativo sino al 05 luglio 2022, in quanto la stessa società afferma quanto segue "… in data 05 luglio Fastweb aveva comunicato il ripristino dei servizi … Ripristino per il quale è stato necessario far intervenire TIM, proprietario della tratta sulla quale occorreva intervenire come da comunicazione effettuata il Corecom Lazio in data 28.06.22 …". L'esistenza del disservizio è provato anche dal provvedimento emesso a seguito dell'apertura del GU5/533xx2/2022, dove risulta: "… che in data 5/7/22 l'Operatore ha comunicato il ripristino del disservizio inerente l'utenza fissa nr. 076xxxxx46 e che il cliente, contattato dal servizio clienti, confermava la regolarità del servizio, si dispone l'archiviazione del presente procedimento …" In riferimento a tale periodo non può essere riconosciuto il disservizio voce, in quanto dalla fattura n.M0xxxxxx13 del 01.07.2022 risulta l'utilizzo del servizio fonia. Alla luce di quanto emerso, si rileva che si può riconoscere all'istante un indennizzo internet dal 22.05.2022, giorno apertura ticket, indicato nelle memorie dalla convenuta, sino al 05.07.2022, giorno in cui l'istante, contattato dal servizio clienti, confermava la regolarità del servizio. Ai fini del calcolo, si considera che il dies a quo è il 22 maggio 2022, (cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 72 ore che la normativa prevede come tempo per intervento), e che il dies ad quem è da individuarsi nella data del 05.07.2022. Pertanto, si contano 41 giorni che moltiplicati per euro 3, previsti dall'art.6, comma 2, dell'allegato A, Delibera 347/18/ Cons., danno la somma di €.123,00. Inoltre, non può essere riconosciuto alcun indennizzo per il periodo successivo al 05 luglio 2022 poiché: 1) l'istanza, GU5/539xx2/2022, presentata in data 18.07.2022, veniva rigettata in quanto "sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite non ricorrano i presupposti per l'adozione del richiesto provvedimento, in quanto i servizi sono funzionanti e non sono migliorabili. Per questo l'Operatore fornisce il cdm già presente in fattura per una cessazione del contratto in esenzione spesa (con cambio del gestore) il cdm è MWVxxxxxxxxxxxxxx7Q"; 2) l'istanza GU5/54xxx0/2022, presentato in data 09.09.2022, veniva rigettata in quanto "… sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite non ricorrano i presupposti per l'adozione del richiesto provvedimento, in quanto Tim a seguito di intervento, non risolutivo, riferisce che occorre disboscamento da palo 9 a palo 3, in quanto la linea è interrotta all'interno di una vallata. Sarà pertanto necessario attendere l'esito di tale lavorazione, previsto in data 23.09.2022"; 3) l'istanza GU5/54xxx1/2022 presentato in data 09.09.22 veniva archiviata per inammissibilità in quanto "…L'istante ha depositato identica istanza - Procedimento GU5/54xxx0/2022 da 52xxx5/UG/2022 e 53xxx6/GU14/2022 ...". Infine, seppur non richiesta, non può essere riconosciuta la mancata risposta al reclamo poiché tra la data dello stesso, (pec del 30.05.22), e quella di deposito dell'istanza di conciliazione, (Ug/51xx95/22 del 01.06.22), non sono intercorsi i giorni previsti dalla Delibera AGCOM 212/18, in quanto prevede che "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. …".

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 30/06/2022, è tenuta a 1) accogliere parzialmente l'istanza presentata dall'utente xxxxxxxx xxxxxxxxxx per le motivazioni in premessa; 2) pagare in favore dell'istante la somma complessiva di €.135,00, ai sensi dell'art.6, comma 2, allegato A alla Delibera 347/18/Cons., oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi