



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/508007/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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;

VISTA l’istanza della società XXX, del 10/03/2022 acquisita con protocollo n. 0085416 del 10/03/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**POSIZIONE DELL’ISTANTE:** La società istante come rappresentata e difesa in atti riferisce di “essere titolare dell’utenza n. XXX con codice cliente 12XXX02 per i servizi di fonia e dati necessari allo svolgimento della propria attività commerciale. Nonostante la regolarità dei pagamenti, dal 28.11.2021 l’utenza di cui sopra, restava improvvisamente disservita impedendo il regolare svolgimento della propria attività lavorativa, in quanto la stessa svolge attività alberghiera. Orbene, solo dopo numerosi reclami scritti e al servizio clienti nonché l’emissione di un provvedimento temporaneo, l’utenza n. XXX veniva riattivata solo in data 14.12.2021. Si precisa che il guasto provocava ingenti danni alla società istante in quanto, svolgendo attività alberghiera, era impossibilitata a ricevere prenotazioni.” Chiede quindi un indennizzo complessivo di €. 5.000,00 di cui: 1) Indennizzo disservizio voce e dati; 2) Indennizzo mancato riscontro reclamo; 3) Indennizzo carenza oneri informativi; 4) Risarcimento danni

**POSIZIONE DELL’OPERATORE:** L’operatore ha presenziato all’udienza di discussione, ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall’art 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n.353/19/CONS. Fastweb Spa come rappresentata e difesa nelle memorie depositate rappresenta quanto segue:”  
...1. La società XXX lamenta, nell’istanza di definizione depositata, relativamente all’utenza telefonica n. XXX- codice cliente nr. 12XXX02, che “dal 28.11.2021

l'utenza di cui sopra, restava improvvisamente disservita" dichiarando che "l'utenza n. XXX veniva riattivata solo in data 14.12.2021". 2. Controparte chiede "Indennizzo disservizio voce e dati Indennizzo mancato riscontro reclamo Indennizzo carenza oneri informativi Risarcimento danni", il tutto per una somma complessiva pari ad € 5.000,00. I fatti di causa e la correttezza di Fastweb S.p.A. 3. In ordine a quanto lamentato da controparte si evidenzia che, a fronte di un lamentato disservizio sull'utenza telefonica di parte istante a partire dal 28.11.2021, in realtà sui sistemi Fastweb è presente una segnalazione di navigazione lenta da parte della società XXX s.a.s. il giorno successivo, ovvero in data 29 novembre 2021. Ebbene, Fastweb ricevuta la suddetta segnalazione di disservizio provvedeva correttamente e tempestivamente (ovvero il giorno stesso) ad aprire il Ticket Tecnico n.CC0000269644397 4. A tal proposito appare necessario rilevare che dalla verifiche tecniche effettuate da Fastweb in seguito all'apertura del suddetto Ticket Tecnico, emergeva che il problema lamentato relativamente alla lentezza di navigazione era causato dal malfunzionamento del modem di parte istante, di talchè al fine di risolvere il disservizio si rendeva necessario procedere con la sostituzione del modem, sostituzione che avveniva correttamente in data 14 dicembre 2021, momento in cui pertanto i servizi ricominciavano di nuovo a funzionare con efficienza, come peraltro dichiarato dallo stesso istante in atti. 5. Pertanto, è evidente che ciò di cui si controverte nel presente procedimento GU14 è unicamente un semplice disservizio sulla linea dati riguardante la lentezza di navigazione (e giammai anche sulla linea voce) segnalato in data 29 novembre 2021 e risolto in data 14 dicembre 2021, e quindi 13 giorni oltre le tempistiche concordate contrattualmente ai sensi dell'art. 5.2 della Carta dei Servizi Fastweb in cui è previsto espressamente che "In caso irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, FASTWEB si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali tenteremo comunque di ripristinare il servizio con la massima celerità"; il successivo art. 5.3 della Carta dei Servizi Fastweb statuisce invece espressamente che "Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione e risoluzione guasti, potrai richiedere a FASTWEB un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da clienti P.IVA, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto" (doc. 1). A soli fini di completezza difensiva si rileva, peraltro, che "la Carta dei Servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera 79/09/CSP e dalla Delibera 244/08/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (doc. 1). 6. Pertanto, nel caso di specie, considerando che il disservizio lamentato è stato segnalato il 29 novembre 2021 e risolto, si ribadisce, il 14 dicembre 2021, si dovrebbero escludere i primi 3 giorni di disservizio (art. 5.2 della Carta dei Servizi Fastweb – doc. 1) e ritenere indennizzabili esclusivamente i giorni 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 14 dicembre 2021 e quindi, in applicazione degli indennizzi concordati contrattualmente (art. 5.3 della Carta dei Servizi Fastweb – doc. 10) che prevedono 10 euro al giorno per ogni giorno di disservizio in caso di abbonamento business, come nel caso di specie, un totale risarcibile di complessivi € 130,00. E' di palese evidenza, pertanto, l'assoluta infondatezza nonché la palese pretestuosità delle richieste di parte istante che, dunque, non possono che essere integralmente rigettate. L'infondatezza degli indennizzi richiesti 7. Controparte chiede "Indennizzo disservizio voce e dati Indennizzo mancato riscontro reclamo Indennizzo carenza oneri informativi Risarcimento danni", il tutto per una somma complessiva pari ad € 5.000,00. 8. Ebbene, per quanto sopra ampiamente esposto e provato, assolutamente infondata ed inconferente risulta essere la richiesta di "Indennizzo disservizio voce e dati", in quanto, innanzitutto, il disservizio lamentato ha riguardato unicamente un problema di lentezza di navigazione della linea dati e giammai anche la linea voce come vorrebbe erroneamente ed artatamente far credere parte istante; ad ogni modo, nel caso di specie, considerando che il disservizio lamentato è stato segnalato il 29 novembre 2021 e risolto, si ribadisce, il 14 dicembre 2021, si dovrebbero escludere i primi 3 giorni di disservizio (art. 5.2 della Carta dei Servizi Fastweb – doc. 1) e ritenere indennizzabili esclusivamente i giorni 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 14 dicembre 2021 e quindi, in applicazione degli indennizzi concordati contrattualmente (art. 5.3 della Carta dei Servizi Fastweb – doc. 10) che prevedono 10 euro al giorno per ogni giorno di disservizio in caso di abbonamento business, come nel caso di specie, un totale risarcibile di complessivi € 130,00. 9. In via assolutamente gradata, qualora si ritenesse che il disservizio abbia impattato anche la linea voce (cosa che fermamente si contesta) e si ritenesse, altresì, di non applicare gli indennizzi concordati contrattualmente secondo la Carta dei Servizi Fastweb (doc. 1), si applicherebbe nel caso di specie, per i giorni di lamentato malfunzionamento della linea voce e dati dal 29 novembre 2021 al 14 dicembre 2021, quindi per un totale di 16 giorni, l'art. 6 comma 1, della

Delibera n. 347/18/CONS All. A, in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 (in quanto utenza business), della Delibera n. 347/18/CONS All. A, per un indennizzo totale da corrispondere all'istante pari ad € 384,00 (€ 6,00 per la linea voce + € 6,00 per la linea dati, moltiplicati per 16 giorni € 192,00, somma raddoppiata in quanto utenza business, € 384,00). 10. Preme rilevare, altresì, la palese infondatezza nonché l'assoluta pretestuosità della richiesta di "Indennizzo mancato riscontro reclamo Indennizzo carenza oneri informativi", laddove appare necessario sottolineare, innanzitutto, che parte istante non ha mai inviato a Fastweb alcun reclamo scritto per i fatti lamentati né tantomeno ha depositato alcun reclamo sulla piattaforma Conciliaweb, di talché è evidente che alcun inadempimento vi è stato da parte di Fastweb in merito al presunto mancato riscontro al reclamo né tantomeno in merito alla presunta carenza di oneri informativi; ma vi è di più laddove, Fastweb come visto pocanzi, ricevuta la segnalazione di disservizio da parte della società istante in data 29 novembre 2021, provvedeva correttamente e tempestivamente a compiere le opportune verifiche tecniche da cui emergeva la necessità di sostituire il modem di parte istante, attività che veniva correttamente espletata in data 14 dicembre 2021, momento a partire dal quale i servizi riprendevano a funzionare regolarmente. 11. Da ultimo, questa difesa non può non rilevare la palese infondatezza nonché inconferenza della richiesta di "Risarcimento danni", se è vero, come è vero, che in questa sede trova applicazione unicamente la Delibera indennizzi 347/18/CONS e giammai ipotesi di risarcimento di eventuali danni, che evidentemente, per essere accertati e provati, necessitano di una fase probatoria tipica di un giudizio di cognizione. Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, che la richiesta di indennizzi così come formulata da controparte è del tutto inconferente, infondata ed assolutamente sproporzionata e non potrà trovare accoglimento".

**REPLICHE DELL'ISTANTE:** L'istante come rappresentato e difeso depositava, sostenendo quanto segue: "In merito alla descrizione della vicenda, innanzitutto si sottolinea la perfetta corrispondenza contenutistica tra l'istanza Ug e il Gu14 depositato in data 10.03.2022...In primis come già riportato nel formulario GU14 n. 508007/22 del 10.03.2022, la società istante titolare di utenza affari n. 0815630656 in data 28.11.2021 restava completamente disservita sia al servizio voce che al servizio dati. Venivano aperte varie segnalazioni, tuttavia il disservizio si prolungava sino alla data del 14.12.2021 quando poi in seguito alla presentazione del GU5 i servizi venivano riattivati. Sul disservizio e sulla corretta ricostruzione dei fatti- Nel merito è opportuno far rilevare quanto segue: in primis il disservizio lamentato della società istante aveva inizio in data 28.11.2021 e veniva immediatamente segnalato all'operatore così come documentato dalla comunicazione effettuata a mezzo pec che fa riferimento ad entrambi i servizi (voce e dati). In seguito all'apertura della suddetta segnalazione, tuttavia l'utenza di cui sopra non veniva affatto ripristinata, così come confermato dalle memorie di controparte, che asserisce di aver risolto il guasto solo in data 14.12.2021. Pertanto il dato temporale del disservizio subito dalla società istante è durato dal 28.11.2021 al 14.1.2022. In relazione a ciò si evidenzia che i documenti allegati in piattaforma dall'operatore, non rappresentano di certo le schermate di un retrocartellino, ma solo una schermata di un gestionale interno, che non certifica in alcun modo la chiusura effettiva del disservizio, alla luce di ciò è lapalissiano dedurre che i documenti depositati non hanno alcun valore probatorio. Si precisa, inoltre che veniva inoltrato formale reclamo mai riscontrato e pertanto si ritiene dovuto anche l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo. – Sulla carenza degli oneri informativi. In relazione agli oneri informativi si sottolinea ancora una volta come il cliente abbia immediatamente segnalato il guasto all'operatore ed in tale circostanza veniva aperto un ticket, ma pur volendo giustificare il ritardo di Fastweb nel ripristinare solo dopo 16 giorni i servizi, l'operatore avrebbe dovuto comunicare l'eventuale possibilità tecnica di ripristino all'istante, cosa che non è mai avvenuta. All'uopo ricordiamo che l'art. 4 comma 2 della Delibera Agcom 347/18 prevede espressamente l'equiparazione dell'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi a quello per la carenza degli oneri informativi, che vengono quantificati in maniera identica, infatti, : "L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento all'attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Alla luce di quanto sopra esposto, si insiste nelle richieste già formulate nel formulario GU14 che si intendono qui per ripetute e trascritte.

**MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO:** Preliminarmente, si osserva, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed

applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Dalla documentazione depositata in atti dalle parti, emerge che, la linea oggetto di definizione sia stata interessata dal disservizio "malfuoramento voce e dati" e che lo stesso sia intercorso nell'arco temporale che va dal 29.11.21 (cfr schermata Fastweb all.to n.7) e sino al 14.12.21, come confermato nell'ambito nel GU5. Ciò consegue dal fatto, che se anche il reclamo allegato è privo di prova di invio e di consegna, la data di segnalazione del disservizio in esso contenuta è confermata nelle memorie di Fastweb Spa, che, di converso, non dà prova che il disservizio abbia riguardato solo la linea Adsl. Né vi è prova che il disservizio sia stato provocato dal mal funzionamento del modem. Anzi, nell'ambito del procedimento GU5 Fastweb Spa comunica che il disservizio dipendeva da problemi tecnici complessi dovuti al degrado della infrastruttura di rete di proprietà di Tim S.p.A. Pertanto, in applicazione dell'art. 6 comma 1, in combinato disposto con l'art. 13 comma 3, (in quanto utenza business), della Delibera n. 347/18/CONS, All. A per i giorni di lamentato malfuoramento della linea voce e dati dal 29 novembre 2021 al 14 dicembre 2021, quindi per un totale di 16 giorni, è da riconoscere un indennizzo totale all'istante pari ad € 384,00 (€ 6,00 per la linea voce + € 6,00 per la linea dati, moltiplicati per 16 giorni € 192,00, somma raddoppiata in quanto utenza business, per importo totale di € 384,00). Non indennizzabili le richieste di cui ai punti 2) in ordine alla mancata risposta al reclamo e 3) all'indennizzo per carenza di oneri informativi, in quanto il disservizio risulta comunque gestito dall'operatore nell'ambito temporale di 16 giorni successivi alla segnalazione risultante dal ticket Fastweb e comunque è orientamento costante di questo Corecom - condiviso da AGCOM - sull'applicazione dell'art.12. Allegato A alla delibera n.347/2018/ Cons, di non riconoscere l'indennizzo per mancata o tardiva risposta al/i reclamo/i nel caso di riconoscimento dell'indennizzo principale, in quanto tale richiesta risulta assorbita dallo stesso indennizzo. Oltremodo non risulta indennizzabile la richiesta di risarcimento dei danni di cui al punto 4) non rientrante nella cognizione/ competenza del Corecom, ma valutabile in sede giudiziaria.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/03/2022, è tenuta a corrispondere all'istante, per i motivi di cui in premessa, l'importo complessivo di €. 384,00 (euro trecentottantaquattro/00), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico bancario/ assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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  
ALFREDO AURILIO