



DELIBERA N. 25 / 2023

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Fastweb XXX (GU14/592393/2023).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 31 agosto 2023;

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l’istanza prot. n. 65875 dell’8 marzo 2023 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Fastweb XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota dell’11 maggio 2023, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 6 giugno 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 6 giugno 2023;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in qualità di legale rappresentante della Società XXX lamenta l'interruzione del servizio dati, voce e POS per la linea telefonica numero 071-713XXXX verificatosi in periodo Natalizio.

In particolare nell'istanza introduttiva e nella nota di replica ha fatto presente quanto segue:

- a) di essere una società con attività commerciale collegata alla Regione Marche ed inerente la vendita di prodotti senza glutine;
- b) che ha subito l'interruzione dei servizi voce, dati e POS dal 7 dicembre al 17 dicembre 2022, in un periodo, quale quello “natalizio” che ha provocato grossi danni all'attività imprenditoriale della società istante;
- c) che a seguito del mancato utilizzo del POS e di internet, la società istante non ha potuto scaricare dal portale della Regione Marche i prodotto ordinati dai clienti “celiaci”;
- d) di aver reclamato telefonicamente in più giornate consecutive dal 7 al 16 dicembre e precisamente nelle giornate del 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15 e 16 dicembre 2022 come risulta nella schermata principale della piattaforma Conciliaweb;
- e) che tutti i reclami telefonici sono stati registrati dall'operatore che, pertanto, é stato informato e messo a conoscenza del guasto;
- f) che a seguito delle plurime chiamate Fastweb ha fatto intervenire in più occasione i tecnici i quali, solo il 17 dicembre 2022, hanno compreso il motivo tecnico del disservizio;
- g) che l'esito della gestione del guasto allegato in atti, deve essere considerato valido poiché nella schermata principale è inserita la data del reclamo gestito;
- h) che all'udienza di conciliazione del 3 febbraio 2023 l'operatore Fastweb aveva offerto, a titolo conciliativo, l'indennizzo di 25,00 (venticinque/00) euro giornaliero per un totale di euro 250,00 (duecentocinquanta/00) che non è stato accettato perché i servizi interrotti sono stati 3 (tre) e precisamente, il servizio voce, il servizio internet e il servizio POS;
- i) che oltre all'interruzione della numerazione 071-713XXXX la società istante ha avuto altri disservizi dall'operatore tra cui l'errata intestazione delle fatture “Altro XXX” invece che “XXX” come indicato nella proposta di abbonamento del 12 maggio 2022, disservizio anch'esso più volte reclamato;
- j) che il rapporto contrattuale con l'operatore è intervenuto il 12 maggio 2022, a seguito di migrazione dall'operatore TIM XXX di due linee fisse la numero 071-241XXXX e la numero 071-713XXXX;

k) che durante la suddetta migrazione la numerazione fissa 071-241XXXX è andata persa e per questo disservizio la società istante, come scritto nella nota di replica e ribadito all'udienza di discussione, intende avanzare apposita conciliazione.

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto quanto segue:

1) rimborso della fattura pagata e indennizzi per l'interruzione dei servizi voce, internet e POS, dal 7 dicembre al 17 dicembre 2022, quantificati in euro 1.000,00 (mille/00), anche in considerazione dei danni patiti che non potendo essere richiesti in tale sede si richiedono sotto forma di giusto ed equo indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto per inammissibilità ed infondatezza della domanda.

In particolare, nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) l'istante non dà prova dell'avvenuta interruzione del servizio di telefonia ed internet a far data dal 7 al 17 dicembre 2022 non producendo nessun documento in grado di dimostrare la fondatezza di quanto asserito;
- b) non produce neppure la documentazione utile a comprovare l'esistenza stessa del rapporto contrattuale dedotto nel presente procedimento;
- c) non deposita alcun reclamo in atti attestante la segnalazione dei disservizi in oggetto,
- d) per espressa previsione dell'art. 13 della delibera n. 347/18/CONS, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente; in assenza di reclamo nessun indennizzo è suscettibile di essere riconosciuto.

3. La replica dell'istante

In data 14 aprile 2023, la società istante ha depositato le proprie note di replica entro i termini di cui all'art. 16, comma 2, dell'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, come sostituito dall'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS allegando altresì proposta di abbonamento del 12 maggio 2022 e schermata dell'Area Clienti MyFastweb relativa alla gestione del disservizio lamentato.

4. 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 ed ammissibile.

Si osserva, inoltre, che l'istante ha avanzato una richiesta di rimborsi o indennizzi pari ad euro 1.000,00 (mille/00) per l'interruzione dei servizi voce, internet e POS e per i disagi ricevuti.

A tal riguardo si rileva che, ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere Agcom.

Ne consegue che l’Autorità non ha il potere di accertare il risarcimento dei danni perché oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d’indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute.

In relazione alla dedotta inammissibilità e infondatezza del ricorso l’istante fa presente, nella nota di replica del 14 aprile 2023, che il disservizio inerente l’interruzione del servizio di telefonia, internet e POS a far data dal 7.12.2022 è stato reclamato telefonicamente in più giornate consecutive dal 7.12.2022 al 16.12.2022 come risulta nella schermata principale della piattaforma Conciliaweb sia del procedimento di conciliazione che di definizione. Aggiunge che tutti i reclami telefonici sono stati registrati dall’operatore e, quindi, lo stesso è stato informato ed era a conoscenza del guasto. Evidenzia, inoltre, che a seguito delle plurime chiamate all’operatore, Fastweb ha fatto intervenire in più occasioni i tecnici che solo il 17.12.2022 hanno compreso il motivo tecnico del disservizio e lo hanno risolto. A riprova di quanto affermato allega alla nota di replica, l’esito della gestione del guasto aperto il 7.12.2022 scaricato dall’Area Clienti MyFastweb oltre alla proposta di abbonamento siglata nel maggio 2022.

In riferimento alla posizione tenuta dall’operatore, si ritiene utile ricordare il costante orientamento della Cassazione, secondo cui i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sin da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano stati esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificatamente (Cass. 20/05/93 numero 5733; Delibera numero 34/22 del Corecom Emilia Romagna). Tale orientamento è stato recepito dall’art. 115, comma 1, c.p.c. come modificato dalla legge 69/2009, a mente del quale “il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero, nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita (v. anche, Delibera numero 30/19 del Corecom Friuli Venezia Giulia). Nel caso in esame, si rileva che, a fronte delle contestazioni avanzate dall’istante circa l’interruzione completa dei servizi di telefonia, internet e POS collegati alla numerazione fissa 071-713XXXX, con l’indicazione di tutte le segnalazioni telefoniche effettuate all’operatore dal 7 dicembre 2022 al 16 dicembre 2022, Fastweb ha semplicemente assunto l’inesistenza di alcuna documentazione in grado di comprovare la fondatezza di quanto dedotto nel procedimento, senza prendere posizione circa il disservizio lamentato e senza produrre alcunché. In particolare nessuna deduzione è stata avanzata né alcuna documentazione è stata prodotta a fronte di tutte le specifiche segnalazioni telefoniche indicate e a fronte della nota di replica depositata da parte istante il 14 aprile 2023. Sul punto, giova ricordare inoltre che, per costante giurisprudenza dei Corecom, ai fini della corresponsione dell’indennizzo per i disservizi lamentati, è necessario che l’istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all’operatore, allegando copia (se scritto), ovvero indicando la data ed il numero identificativo dello stesso (se orale) non essendo sufficiente la mera indicazione generica priva di “oggettivi elementi anche temporali in ordine alle effettive segnalazioni del problema” (vedi Delibera numero 62/2020 del Corecom Abruzzo).

Applicando il suddetto orientamento giurisprudenziale alla fattispecie del caso in esame, seppur vero che la schermata dell’Area Clienti MyFastweb relativa alla gestione del disservizio lamentato è stata prodotta nel presente procedimento con la nota di replica é altrettanto evidente che, sulla stessa l’operatore non ha preso posizione e che tale documento deve essere preso in considerazione nella presente procedura poiché già menzionato nella schermata principale tra la voce “Precedenti conciliazioni – Data reclamo” sia in fase di conciliazione che in fase di definizione.

Ne consegue che, l'utente ha dimostrato di aver inviato rituali segnalazioni di guasto/interruzione e che alla luce dei principi sull'onere della prova, desumibili dall'articolo 1218 del codice civile spettava all'operatore fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ovvero da causa specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi.

Il disservizio dell'interruzione è provato anche dalla sua immediata segnalazione, segnalazione ripetuta nei giorni successivi fino a risoluzione dello stesso in un arco temporale circoscritto: dal 7 dicembre 2022 al 17 dicembre 2022 (data di risoluzione), nonché dalla circostanza che l'interruzione è avvenuta a ridosso del periodo Natalizio periodo nel quale sarebbe stato difficile per chiunque inviare reclamo scritto in assenza di collegamento internet, a maggior ragione in un momento frenetico dell'attività commerciale della società istante. Diversamente da quanto sopra indicato l'operatore non avrebbe preso in carico il disservizio e non l'avrebbe risolto.

Ne consegue che l'utente ha diritto a vedersi restituiti gli addebiti posti in fattura per la mancata fruizione della linea voce, internet e POS dal 7 al 17 dicembre 2022. Ha altresì diritto, all'indennizzo per la completa interruzione dei tre servizi sopra indicati che a norma del combinato disposto dell'articolo 6, comma 1, e dell'articolo 13, comma 3, del Regolamento indennizzi viene liquidato nella somma di euro 360,00 (trecentosessanta/00).

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'istante XXX / Fastweb XXX di accogliere parzialmente vista l'istanza prot. n. 65875 dell'8 marzo 2023 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- restituire gli addebiti posti in fattura per la mancata fruizione della linea voce, internet e POS dal 7 al 17 dicembre 2022;
- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 360,00 (trecentosessanta/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce, internet e POS dal 7 al 17 dicembre 2022.

2. Il presente 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.

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)