

**DELIBERA N. 170/2020**

**XXX / FASTWEB X  
(GU14/260552/2020)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 26/11/2020;

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. 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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e

la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 25/03/2020 acquisita con protocollo n. 0132920 del 25/03/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Fastweb X (di seguito Fastweb) dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 25/03/2020; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 24/03/2020), quanto segue. Il giorno 28/08/2018, già cliente Sky, accettava il contratto Sky/Fastweb. Tuttavia, la linea internet fibra non ha mai funzionato, nonostante i molteplici sopralluoghi dai tecnici, che non riuscivano a risolvere i problemi, definendo la linea degradata. Decideva quindi di migrare la linea internet verso altro operatore. Intendendo rimanere cliente Sky, contattava più volte il relativo call center, ottenendo conferma del fatto che le fatture sarebbero state emesse solo a nome Sky, come in effetti avveniva. Pagava le fatture anche durante i mesi di disservizio; sospendeva tuttavia il pagamento della fattura nr. S00XXXX131 emessa il 01/11/2018, pari ad euro 202,42, comprensiva dei costi addebitati da Fastweb a titolo di attivazione/disattivazione ecc.. Rispetto alla mancata attivazione, da parte di Fastweb, del servizio internet, inviava reclamo in data 08/01/2019, senza ricevere risposte. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) chiusura del contratto in esenzione costi e ritiro di eventuali pratiche di riscossione del credito; 2) rimborso delle fatture pagate a Fastweb durante i mesi di disservizio internet; 3) storno della fattura nr. S00XXXX131 emessa il 01/11/2018, pari ad euro 202,42, comprensiva dei costi di attivazione/disattivazione, ecc.; 4) indennizzo per i mesi senza linea internet e per ritardata fornitura del servizio; 5) indennizzo per mancate risposte ai reclami; 6) indennizzo per le spese sostenute, per i disagi sofferti, per i danni ai sensi delle norme in vigore.

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

Fastweb, con memoria in data 15/05/2020, eccepisce, in merito alla vicenda in esame, quanto segue: - in data 28/08/2018, tra l'istante e Fastweb veniva concluso, in forza di "Proposta di Abbonamento" (allegata), un contratto avente ad oggetto la somministrazione di servizi di telecomunicazione destinati ad uso privato, da somministrarsi mediante tecnologia fibra FTTS ("Fiber To The Street"), che prevede la trasmissione mediante l'infrastruttura in fibra dell'operatore somministrante dalla centrale fino a un armadio in strada, vicino (comunque entro i 300 metri) alla sede di attivazione e mediante infrastruttura in rame, di proprietà dell'operatore Tim S.p.a., per

l'ultimo tratto; - per tale ragione, ricevuta richiesta di attivazione mediante fibra "FTTS, veniva richiesto a Tim S.p.a. il rilascio di infrastruttura necessaria all'erogazione dei servizi (allegata schermata); - per quanto risulta, la prima segnalazione di disservizio veniva ricevuta in data 17/09/2018 e alla stessa seguiva un intervento tecnico in data 21/09/2018, con cui veniva ripristinata la corretta funzionalità del servizio (allegata schermata); - in data 01/10/2018, veniva ricevuta una seconda segnalazione di disservizio, la quale veniva risolta con intervento tecnico del 02/10/2018, concluso con esito positivo (allegata schermata); - in data 05/11/2018, l'istante dichiarava di aver provveduto a recedere dal contratto e di avere richiesto l'attivazione dei servizi a Vodafone; - in data 23/11/2018, veniva cessato il contratto; - a chiusura della posizione amministrativa, risultava un credito nei confronti dell'istante pari ad euro 137,62, a causa del mancato pagamento della fattura emessa in data 01/12/2018 (allegata); - a fronte delle contestazioni ricevute in merito all'emissione della predetta fattura, veniva emessa una nota di credito a storno integrale della stessa (allegata). Rispetto alla richiesta dell'istante di chiusura del contratto senza costi a carico a qualsiasi titolo e con ritiro di eventuali pratiche di riscossione credito, ribadisce che la nota di credito prodotta ha integralmente stornato tutti i costi di chiusura del contratto applicati nella fattura emessa il 01/12/2018, nonché il costo di attivazione, per il quale era previsto un pagamento rateizzato, pertanto la pretesa dell'istante risulta già integralmente soddisfatta prima dell'avvio della presente procedura. Rispetto poi alla richiesta di rimborso delle fatture pagate per i mesi di disservizio e di indennizzo per i mesi senza linea internet e per ritardata fornitura servizio, precisa che i due episodi di disservizio, seppur ravvicinati, non giustificano certo la richiesta di rimborso integrale del canone. Precisa altresì come l'indennizzo debba tener conto dei giorni di effettiva durata del malfunzionamento e del tempo previsto dalla Carta dei Servizi per la risoluzione dei guasti (72 ore, ai sensi dell'art. 5.2 dell'allegata Carta). Evidenzia al riguardo come il primo episodio di disservizio sia stato segnalato in data 17/09/2018 e risolto in data 21/09/2018, dunque, soltanto due giorni oltre il termine predetto, mentre il secondo episodio di disservizio sia stato risolto addirittura il giorno successivo alla segnalazione. A ciò aggiunge come, in assenza di reclami, nessun indennizzo possa essere richiesto, in quanto a norma dell'art. 13.1 del Regolamento indennizzi "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente" ed, inoltre, come, sempre a norma del Regolamento indennizzi (art. 14.4) "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuta a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Con riferimento alla richiesta di storno, precisa che, diversamente da quanto sostenuto in istanza, la fattura in data 01/11/2018 non è di importo pari ad euro 202,42, bensì ad euro 24,90 (allegata). Precisa altresì come il numero di fattura S00XXXX131, con ogni probabilità, faccia riferimento ad un documento emesso da Sky recante importi di entrambi gli operatori, ribadendo come, qualora la richiesta di storno si riferisse alla fattura Fastweb in data 01/12/2018, nella quale venivano addebitati il costo di dismissione dei servizi e il residuo delle rate dovute a titolo di contributo di attivazione, la stessa sia già stata integralmente stornata con nota di credito del 21/01/2019. Quanto, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, evidenzia come nessuna comunicazione risulti depositata nel fascicolo a dimostrazione di tale affermazione e come dunque, già solo per tale ragione, nessun indennizzo debba essere corrisposto all'istante; ciò, anche in considerazione del fatto che la nota di credito a storno della fattura in data 01/12/2018 non può che essere considerata quale riscontro "fattivo" alle contestazioni svolte in merito

alla debenza dei costi di chiusura del contratto. Conclusivamente, chiede a questo Corecom di respingere ogni richiesta dell'istante per quanto sopra detto, ritenendo di avere fornito prova di aver agito secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla Carta dei Servizi e dalla normativa di riferimento.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non è accoglibile. E' lo stesso operatore che, in memoria, ammette pacificamente l'avvenuta chiusura contrattuale in esenzione costi, allegando, a supporto di quanto affermato, la nota di credito S00XXXX411 emessa in data 21/01/2019 a mezzo della quale si è provveduto, appunto, a stornare integralmente tutti i costi di chiusura del contratto applicati nella fattura emessa il 01/12/2018, nonché il costo di attivazione, per il quale era previsto un pagamento rateizzato. Essa risulta, pertanto, già pienamente soddisfatta. La richiesta di cui al punto 2) sul rimborso delle fatture pagate a Fastweb durante i mesi di disservizio internet è parzialmente accoglibile. L'istante chiede il rimborso delle fatture pagate in ragione dei mesi di asserito mancato funzionamento del servizio internet, ma non produce alcuna documentazione a conferma di ciò; Fastweb, al contrario, circoscrive il lamentato disservizio a due soli episodi, il primo segnalato in data 17/09/2018 e risolto in data 21/09/2018, il secondo segnalato in data 01/10/2018 e risolto in data 02/10/2018, producendo in atti le schermate di relativa gestione degli stessi a riprova della veridicità di quanto affermato (e non contestato dall'istante). In ragione di ciò, Fastweb è dunque tenuto ad effettuare, in favore dell'istante, il rimborso di quanto dal medesimo corrisposto (ex fatture S00XXXX789, emessa in data 01/10/2018, e S00XXXX131, emessa in data 01/11/2018), limitatamente al servizio internet non goduto per complessivi 7 gg. (5 gg. + 2 gg.). La richiesta di cui al punto 3) non è accoglibile. Agli atti non risulta prodotta alcuna fattura nr. S00XXXX131, emessa il 01/11/2018, pari ad euro 202,42, riconducibile a Fastweb e asseritamente comprensiva dei costi da quest'ultimo addebitati a titolo di attivazione/disattivazione ecc.; risulta solamente la fattura S00XXXX411 di importo pari ad euro 137,62, emessa da Fastweb in data 01/12/2018, comprensiva, in effetti, dei costi di chiusura contrattuale, risultando, peraltro, come detto, già integralmente stornata con la succitata nota di credito S00XXXX411, emessa il 21/01/2019. Lo storno richiesto non è dunque accoglibile. La richiesta di cui al punto 4) è parzialmente accoglibile. Fastweb riferisce in memoria (e allega, a riprova di quanto affermato, apposite schermate di gestione degli stessi) di due episodi di disservizio relativi ad internet: il primo verificatosi in data 17/09/2018 e risolto in data 21/09/2018, il secondo verificatosi in data 01/10/2018 e risolto il giorno successivo. Tale ricostruzione della vicenda non è stata oggetto di contestazione da parte dell'istante. Ciò premesso, l'art. 5.2 della Carta dei Servizi Fastweb dispone al riguardo che, in caso di guasti tecnici della rete di telecomunicazioni, l'intervento ripristinatorio del servizio debba avvenire entro le 72 ore (3 gg.) successive alla segnalazione. Ebbene, poichè il primo disservizio (non anche il secondo, celermente risolto) risulta, in effetti, essere stato eliminato solo il quinto giorno successivo alla segnalazione e, dunque, con 2 giorni di ritardo rispetto alla tempistica prevista, l'istante ha, in ragione di ciò, diritto al riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 12,00 (dodici/00) (euro 6 x 2 gg.), ai sensi dell'art. 6, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 5) è accoglibile. Risulta agli atti (fascicolo UG/216536/2019) reclamo in data 08/01/2019 (e relativa prova di effettivo invio a mezzo fax in data 10/01/2019), cui l'operatore non risulta avere fornito alcun

riscontro. Nè può valere la considerazione, riportata da Fastweb in memoria, che la nota di credito a storno della fattura in data 01/12/2018 deve considerarsi quale riscontro “fattivo” alle contestazioni svolte in merito alla debenza dei costi di chiusura del contratto: nel suddetto reclamo si fa infatti riferimento ad ulteriori criticità (oltre alla debenza o meno dei costi di chiusura del contratto) di cui si chiede soddisfazione e a cui, come detto, non viene invece fornito alcun riscontro (mancato funzionamento del servizio internet e relativa richiesta di indennizzo; pagamento delle fatture, di cui si chiede il rimborso, in costanza di disservizio). La richiesta è accolta, in particolare, dal giorno 25/02/2019 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 24/03/2020 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 393), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma massima di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 6) non è accoglibile. In particolare, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Ugualmente non accoglibile è la richiesta di risarcimento per i disagi sofferti e per i danni patiti, non avendo questo Corecom, ex art. 20, comma 4, della delibera n. 203/18/CONS, alcun potere di cognizione in tal senso.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb X è tenuto ad effettuare, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il rimborso di quanto dall'istante corrisposto (ex fatture S00XXXX789, emessa in data 01/10/2018, e S00XXXX131, emessa in data 01/11/2018), limitatamente al servizio internet non goduto per complessivi 7 gg. (5 gg. + 2 gg.).

3. Fastweb X è inoltre tenuto a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 12,00 (dodici/00), ai sensi dell'art. 6, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS;

II. euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS.

4. Fastweb X è infine tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Bologna, 26/11/2020

Firmato  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi