

DETERMINA 9 Fascicolo n. GU14/765094/2025**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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza della società XXX, del 15/07/2025 acquisita con protocollo n. 0178969 del 15/07/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante riferisce: "Dal 17.10.2024 hanno cessato di funzionare sia il servizio di accesso ad internet, sia il servizio di chiamata in entrata ed in uscita. Dopo aver chiamato più volte, in data 24.10.2024 la XXX ha proposto formale reclamo a mezzo pec, e, quindi, in data 7.11.2024 è intervenuto con nuova pec il sottoscritto procuratore. Solo in data 20.11.2024 è stato ripristinato il servizio. FASTWEB risulta aver corrisposto un indennizzo di euro 200,00 direttamente ad XXX senza aver fornito alcun riscontro al sottoscritto procuratore. Atteso che il fatto è avvenuto in piena campagna olearia e il grave disservizio si era già verificato nel 2023,

si chiede un ristoro di ulteriori euro 2.300,00 comprensivi anche di spese legali e rimborso spese sostenute per il servizio".

L'operatore si è costituito nei termini previsti dal vigente Regolamento di cui all'Allegato A alla Delibera AGCom n. 203/18/CONS e successive modifiche. Nella propria memoria difensiva, la società resistente rileva, in primo luogo, che a fronte di un lamentato disservizio -dal 17/10/2024 al 20/11/2024- la prima segnalazione ricevuta dal cliente è quella inoltrata con reclamo del 24/10/2024, data quindi a partire dalla quale andrà calcolato il disservizio. Ebbene, tale disservizio, era stato causato da un degrado sull'infrastruttura trasmissiva Telecom, tanto è vero che l'intervento di ripristino dei servizi dell'utenza telefonica in oggetto veniva effettuata da Telecom con causale "forza maggiore" per avverse condizioni meteo (doc. 1). Si evidenzia ad ogni modo, come Fastweb, a fronte del suddetto disservizio, abbia già provveduto ad indennizzare controparte in applicazione della propria Carta dei Servizi erogando, in data 07/02/2025, un indennizzo a favore dell'istante pari ad € 200,00 (doc. 2), come peraltro confermato dallo stesso istante, e ciò secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi Fastweb, (art. 5.3 – doc. 3). Circostanza quest'ultima che, peraltro, Fastweb provvedeva correttamente a comunicare alla XXX., con email inviata in data 30 dicembre 2023, in sede di riscontro al reclamo. Fastweb infatti, ai reclami dell'istante del 24/10/2024 e del 07/11/2024, ha risposto con e-mail del 06/11/2024 e del 23/12/2024 (doc. 4). Pertanto è del tutto evidente e provato agli atti come Fastweb si sia comportata nella fattispecie de quo non solo con correttezza e diligenza, ma nel più pieno rispetto degli accordi contrattuali e della normativa di settore, e pertanto di alcun ulteriore indennizzo avrà diritto parte istante. Infatti la Delibera "Indennizzi" Agcom n. 347/18/CONS all'art. 2, comma 3, espressamente prevede che "gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto", come avvenuto nel caso di specie (doc. 2). E' di palese evidenza, pertanto, l'assoluta correttezza e buona fede di Fastweb nella vicenda in oggetto, e la pretestuosità delle contestazioni di parte istante che, dunque, non possono che essere integralmente rigettate.

Alla luce degli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante risultano parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito indicate. Preliminary, occorre rilevare che tali richieste assumono chiaramente natura risarcitoria, essendo volte a ottenere un ristoro economico per il disservizio lamentato. Tuttavia, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure approvato con delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, il Corecom non può pronunciarsi su domande di risarcimento del danno, potendo soltanto liquidare gli indennizzi e i rimborsi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta impregiudicata la facoltà dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria per l'eventuale riconoscimento del maggior danno. Al fine di garantire un'effettiva tutela, la domanda deve pertanto essere interpretata come istanza di accertamento dell'inadempimento dell'operatore e del conseguente diritto agli indennizzi previsti dalla regolamentazione di settore. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 28 novembre 2025 le parti hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. L'operatore controparte ha formulato una proposta conciliativa che non è stata accettata dal delegato di parte istante. Nel merito, è pacifico tra le parti che i servizi di fonie e di connettività dati siano stati interrotti nel periodo compreso tra il 17 ottobre 2024 e il 20 novembre 2024. L'operatore, nella memoria difensiva, ha attribuito il disservizio a un presunto degrado dell'infrastruttura dell'operatore di rete, assolutamente determinato da condizioni meteorologiche avverse qualificabili come "forza maggiore", sostenendo inoltre che il proprio obbligo di attivarsi sarebbe sorto solo con il reclamo del 24 ottobre 2024. Sul punto, si richiama il costante orientamento dell'AGCom (cfr. delibera n. 95/18/CIR), secondo cui l'intervento dell'operatore diviene esigibile solo a seguito della segnalazione del disservizio da parte dell'utente. Inoltre, l'art. 13, comma 1, del Regolamento indennizzi prevede che il calcolo dell'indennizzo debba essere effettuato tenendo conto della data del reclamo, mentre l'art. 14, comma 4, esclude l'indennizzo solo in caso di mancata segnalazione entro tre mesi. Nel caso in esame, l'istante ha correttamente assolto all'onere della segnalazione, avendo inoltrato due reclami formali a mezzo posta elettronica certificata: il 24 ottobre 2024 e il 7 novembre 2024, con i quali ha tempestivamente informato l'operatore della persistenza dell'interruzione del servizio. Tali segnalazioni costituiscono il presupposto necessario affinché sorgesse l'obbligo dell'operatore di attivarsi per il ripristino. Ciò posto, l'operatore non ha fornito alcuna prova idonea a dimostrare la dedotta forza maggiore o comunque la non imputabilità dell'inadempimento. La documentazione prodotta consiste esclusivamente in una schermata interna del sistema gestionale che risulta priva di riscontri tecnici esterni e, pertanto, insufficiente a comprovare l'eccezionalità degli eventi o la loro inevitabilità. Non

risulta infatti depositato alcun documento proveniente dall'operatore di rete né alcuna relazione tecnica atta a dimostrare la sussistenza di un evento esterno tale da rendere impossibile l'adempimento. Inoltre, anche qualora l'origine del guasto fosse dipesa da circostanze esterne, ciò non esonerà l'operatore dall'obbligo di dimostrare di aver predisposto un'organizzazione adeguata a garantire la continuità del servizio e di aver posto in essere tutte le misure tecniche necessarie per circoscrivere il disservizio e ripristinare il servizio in un tempo ragionevole. L'operatore deve dunque dimostrare non solo la causa iniziale del disservizio, ma anche l'adeguatezza del proprio comportamento successivo, nel rispetto dei principi di tempestività, proporzionalità e buona fede contrattuale. Tale obbligo risulta particolarmente stringente nelle utenze affari, per le quali l'interruzione dei servizi di comunicazione elettronica comporta un pregiudizio più intenso, potenzialmente idoneo a incidere sulla continuità dell'attività professionale o imprenditoriale. In tali contesti, è richiesto un livello di diligenza superiore, proporzionato alla rilevanza del servizio erogato e alla necessità di garantirne la piena funzionalità. Ciò trova fondamento nei principi generali di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile, che impongono correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, nonché nell'articolo 1176, comma 2, c.c., il quale richiede all'operatore professionale l'adozione di una diligenza qualificata, commisurata alla natura dell'attività esercitata e alla complessità del servizio offerto. Al contrario, l'operatore si è limitato a produrre evidenze unilaterali interne, prive di elementi di verifica esterna o di riscontri oggettivi. Sul valore probatorio delle schermate gestionali, si richiama altresì la sentenza del TAR Lazio n. 5201/2021, secondo cui tali documenti, in quanto atti interni e unilaterali, non sono idonei a dimostrare l'impossibilità tecnica di adempiere né l'assenza di responsabilità dell'operatore. La documentazione depositata non consente, pertanto, di ritenere assolto l'onere probatorio gravante sull'operatore e conferma l'inadempimento accertato in precedenza, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 6 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, come meglio quantificato nel prosieguo. Con riferimento al periodo di interruzione sopra richiamato, l'operatore ha eccepito di aver già provveduto a ristorare l'utente mediante l'erogazione di un indennizzo contrattuale pari a € 200,00, sostenendo che tale somma sarebbe satisfattiva e precluderebbe la liquidazione degli indennizzi previsti dalla delibera n. 347/18/CONS. Tale eccezione non può essere accolta. L'art. 2, comma 3, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS esclude infatti l'applicazione degli indennizzi regolamentari solo qualora l'operatore, entro quarantacinque giorni dal reclamo, comunichi all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroghi gli indennizzi contrattuali secondo le modalità e nei termini stabiliti dal contratto. Nel caso di specie, la comunicazione di accoglimento risulta inviata soltanto in data 30 dicembre 2024, oltre il termine di quarantacinque giorni decorrente dal reclamo del 24 ottobre 2024. Ne consegue che i presupposti richiesti dall'art. 2, comma 3, non risultano integrati e che la corresponsione dell'indennizzo contrattuale non preclude l'applicazione dei parametri previsti dal Regolamento indennizzi. L'importo di € 200,00 potrà esclusivamente essere detratto dall'indennizzo complessivamente spettante all'utente. Ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi (allegato A della delibera n. 347/18/CONS), per l'interruzione totale del servizio è previsto un indennizzo pari a € 6,00 per ciascun giorno di disservizio e per ciascun servizio non accessorio, da applicarsi nel caso di specie sia al servizio voce sia al servizio dati. Trattandosi di utenza affari, trova inoltre applicazione – in combinato disposto – l'art. 13, comma 3, che prevede il raddoppio dell'indennizzo. Poiché il disservizio è stato segnalato per la prima volta il 24 ottobre 2024 e si è protratto fino al 20 novembre 2024, il periodo indennizzabile risulta pari a 28 giorni. Pertanto, la resistente è tenuta a liquidare all'istante: € 336,00 (trecentotrentasei/00) per l'interruzione del servizio voce (28 giorni × € 6,00 × 2); € 336,00 (trecentotrentasei/00) per l'interruzione del servizio dati (28 giorni × € 6,00 × 2). L'importo complessivo dovuto è, dunque, pari a € 672,00 (seicentosettantadue/00), dal quale deve essere detratta la somma di € 200,00 (duecento/00) già corrisposta dall'operatore, con conseguente importo residuo pari a € 472,00 (quattrocentosettantadue/00). Quanto alla richiesta di liquidazione delle spese legali avanzata dall'istante, essa non può trovare accoglimento. L'art. 20, comma 6, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'Allegato A della delibera AGCom n. 203/18/CONS, come da ultimo sostituito dall'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS prevede infatti esclusivamente il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, escludendo espressamente qualsivoglia liquidazione di spese legali. Nel caso di specie, l'istante si è limitato a formulare una generica richiesta di rifusione delle spese legali senza allegare alcuna documentazione idonea a dimostrare spese necessarie per la procedura e, peraltro, non ha depositato memorie di replica né ulteriori atti a sostegno della domanda. Si evidenzia, inoltre, che la procedura ConciliaWeb è gratuita e le spese legali volontariamente sostenute dalla parte non rientrano tra quelle rimborsabili ai sensi dell'art. 20, comma 6, cit.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 15/07/2025, è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 472,00 (quattrocentosettantadue/00), a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 6 comma 1, del Regolamento indennizzi per l'interruzione dei servizi voce e dati, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Maurizio Priolo