



UFFICIO GIUDICE DI PACE DI MASSA

SEZIONE 1

Si comunica a:

Avv. FRANCESCA GALLONI
VIA FERMI 19
54100 MASSA
MS

Avv. FRANCESCO PAPANDREA
VIA FULCIERI PAULUCCI DÈ CALBOLI 54
00195 ROMA
RM

Comunicazione di cancelleria

Comunicazione di Deposito Sentenza

Procedimento Numero: **725/2018** - **RITO ORDINARIO**
Azioni di competenza del Giudice di Pace in materia di risarcimento danno

Giudice: **BASSIONI ALFREDO**

Depositata Sentenza Numero: **202/2022** in data : **13/09/2022**

Parti nel procedimento

Attore Principale

Giudice

Difeso da:
FRANCESCA GALLONI

Convenuto Principale

FASTWEB SPA

Difeso da:
FRANCESCO PAPANDREA

vedi P.Q.M. allegato

Massa 13/09/2022

*Il Funzionario
Dott. Stefano Crudeli*

IL CANCELLIERE

Sentenza N° 202/22
Fascicolo N° 725/18
Repert. N°
Cron. N° 148/
2022



GIUDICE DI PACE DI MASSA
REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

Il Dott. Avv. Alfredo Bassioni, Giudice di Pace di Massa, ha pronunciato la seguente

SENTENZA

nella causa iscritta il 20.09.2018 N. 725/2018 di R.G., promossa da:

QUINTA S.p.A. (P.I. 12878470157), residente in Massa, via P. ...
148 rappresentata e difesa dall'Avv. Francesca Galloni ed elettivamente domiciliata presso il
di Lui studio in Massa, Via Fermi, 19

ATTRICE

CONTRO

FASTWEB S.P.A. (P.I. 12878470157), in persona del suo legale rappresentante pro tempore,
corrente in Milano Via Caracciolo, 51 rappresentata e difesa, congiuntamente e disgiuntamente,
dall'avv. Valerio Stanisci e dall'avv. Valerio Papandrea, ed elettivamente domiciliata presso il
di loro studio in Roma, Via Fulceri Paulucci de' Calboli, 54

CONVENUTA

Oggetto: pagamento somma

Data di assegnazione a sentenza: 10.03.2021

CONCLUSIONI DELLE PARTI

Parte Attrice Quintia S.p.A.: "Voglia l'Ill.mo Giudice adito, ogni contraria domanda, eccezione e deduzione disattesa accertare e riconoscere il grave inadempimento posto in essere da Fastweb spa meglio descritto in premesse e per l'effetto condannare la stessa alla restituzione, a favore della comparente, delle somme indebitamente percepite a fronte del servizio non reso ammontanti ad €. 63,02, alla corresponsione delle somme dovute a titolo di indennizzo come previsto dalla Carta dei Servizi, nonchè al risarcimento di tutti i danni e disagi subiti come meglio descritti in premesse che si quantificano nella somma di €. 850 o diversa somma che risulterà di giustizia e/o equa. Con vittoria di spese, diritti ed onorari del presente giudizio".

Parte Convenuta Fastweb S.p.a.: "Voglia il Giudice adito, contrariis reiectis, in via preliminare

dichiarare la improponibilità della domanda per i motivi di cui alle premesse, nel merito, rigettare la domanda attrice perch infondata in fatto e in diritto per i motivi di cui alla premessa in fatto. Con vittoria delle spese, competenze ed onorari della presente procedura”.

SVOLGIMENTO DEL PROCESSO.

Con atto di citazione del 7/5/2018 la signora Carla Maria Giannarelli conveniva in giudizio Fastweb spa al fine di sentir accogliere le conclusioni come in epigrafe.

Si costituiva in giudizio controparte contestando le domande attoree e sollevando un' eccezione di improcedibilità per una supposta mancanza dell'esperimento dell'obbligatorio tentativo di conciliazione.

Questo Giudice rinviava all'udienza successiva concedendo alle parti il termine per il deposito di note su detta eccezione, note che venivano dalle parti successivamente depositate.

All'udienza del 1 aprile 2018 questo Giudice ammetteva le prove testimoniali richieste da parte attrice nella propria memoria ex art. 320 c.p., e rinviava per l'espletamento delle stesse.

all'udienza del 18 settembre 2019.

All'esito delle prove la causa veniva rinviata all'udienza del 20/1/2020 per precisazione delle conclusioni e discussione concedendo alle parti il termine per il deposito delle note conclusive.

Alla udienza del 10.01.2020 la causa veniva rinviata per discussione alla udienza del 29.04.2020 e rinviata ulteriormente per i medesimi incombeni a causa della emergenza sanitaria alla udienza del 10.03.2021 e, a detta udienza, trattenuta in decisione.

MOTIVI DELLA DECISIONE

Sull'eccezione preliminare sollevata da parte convenuta, quanto di seguito.

Parte attrice ha infatti depositato in allegato all'atto di citazione - cfr. documento n. 7- la documentazione avente ad oggetto la domanda di conciliazione ex lege prevista in materia di controversie fra utenti e società di telecomunicazioni, nonché il verbale negativo, stante la mancata adesione di parte convenuta.

In realtà parte convenuta ritiene che detta procedura non rispetti il dettato normativo che la stessa artatamente indica solo parzialmente.

Si rileva infatti come la normativa vigente, nel caso de quo, è quella relativa al “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS. [Testo consolidato con le modifiche apportate con delibera n. 597/11/CONS, delibera n. 479/09/CONS, delibera n. 95/08/CONS e delibera n. 502/08/CONS] “ che si applica per le istanze introdotte prima del 30/6/2018, come quella in oggetto.

Orbene il capo II relativo al tentativo obbligatorio di conciliazione, contrariamente a quanto dalla convenuta sostenuto, secondo cui andrebbe proposto esclusivamente al Corecom

competente e solo se questi non è operativo, anche ad altri organismi, quali appunto le Camere di Commercio, invero prevede una disciplina diversa da quella riferita da Fastweb.

All'art. 1 si fa sì riferimento al Corecom, ma l'ultimo capoverso del comma 1 di detto articolo espressamente prevede che “ Ovvero dinanzi agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 13.”

E il successivo art. 13 prevede che “ 1. In alternativa alla procedura conciliativa dinanzi al Co.re.com, gli interessati hanno la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, anche in via telematica, dinanzi alle camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato ed agricoltura, previa stipula di apposito protocollo di intesa tra Unioncamere e l'Autorità. “.

Si riporta qui di seguito l'esatta normativa di riferimento. “Capo II tentativo obbligatorio di conciliazione “ Articolo 3 Richiesta di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione: Per le controversie di cui all'articolo 2, comma 1, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 13. 2. Ove il Co.re.com territorialmente competente non sia titolare della delega di cui al comma 1, il tentativo obbligatorio di conciliazione dovrà essere esperito dinanzi agli organi di cui all'articolo 13. 3. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa. 3bis. Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al Co.re.com se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi del comma 1. “.

“Articolo 13 Conciliazione presso altri organismi di conciliazione

1. In alternativa alla procedura conciliativa dinanzi al Co.re.com, gli interessati hanno la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, anche in via telematica, dinanzi alle camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato ed agricoltura, previa stipula di apposito protocollo di intesa tra Unioncamere e l'Autorità. 2. Allo stesso fine, l'utente ha altresì la facoltà di rivolgersi agli organismi istituiti con accordi tra gli operatori ed associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, purché detti organismi operino nel rispetto dei principi di trasparenza, equità ed efficacia di cui alla Raccomandazione n. 2001/310/CE. 2bis. In casi eccezionali, al fine di garantire la presenza di organismi di conciliazione in determinate aree geografiche, l'Autorità può stipulare appositi protocolli con uno o più organismi di mediazione di cui all'articolo 1, lettera o), del presente Regolamento. i 3. L'elenco aggiornato degli organi di cui ai commi precedenti è reso disponibile sul sito web

dell'Autorità. 4. Gli organismi istituiti a norma del comma 2 vengono iscritti nell'elenco di cui al comma precedente su presentazione di apposita istanza, firmata dalle parti, corredata dell'intesa raggiunta dall'operatore con almeno due terzi delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale e di copia del Regolamento di procedura, previa verifica di aderenza ai principi di cui al comma 2. 5. L'istanza, con le medesime formalità, deve essere rinnovata con cadenza biennale. In difetto di domanda di rinnovo, l'Autorità, senza formalità, opera la cancellazione dell'organismo dall'elenco di cui al precedente comma 3. 6. Su segnalazione di chiunque vi abbia interesse, l'Autorità può disporre la cancellazione dall'elenco degli organismi nei confronti dei quali accerti il mancato rispetto dei principi elencati al comma 2. “.

Orbene, da tutto quanto sopra ne consegue che spetta al consumatore autonomamente la scelta di svolgere la procedura di conciliazione presso l'organismo che ritiene più opportuno, ossia o presso il Corecom, o presso la Camera di Commercio o anche mediante gli organismi istituiti dagli operatori con le associazioni dei consumatori.

Risolta la eccezione, entriamo nel merito.

Il presente giudizio trae origine da un grave disservizio posto in essere da Fastweb spa, qui di seguito descritto, e che ha trovato, come si dimostrerà in seguito, conferma nei documenti in atti e nella prova testimoniale svolta.

Parte attrice era intestataria di un contratto per la sola telefonia fissa e il servizio di Adsl con Fastweb Spa per la propria utenza telefonica 0 653 10 49 97.

Nel corso dell'estate del 2016 riceveva un sms sul proprio cellulare, inviato da Fastweb spa, con il quale quest'ultima la informava della circostanza che sulla propria linea fissa 0551 10 49 97 sarebbe stata installata la tecnologia fibra, dalla stessa mai richiesta.

Infatti la signora Quattucci non aveva mai richiesto l'attivazione e/o l'installazione della tecnologia Fibra, decisione questa unilaterale adottata da parte convenuta.

A distanza di pochissimo tempo, ossia in data 11/08/2016, il numero di telefono 0551 10 49 97 cessava improvvisamente di funzionare e parte attrice non era più in grado né di effettuare né di ricevere chiamate né di utilizzare il servizio Internet.

Detto disservizio veniva tempestivamente segnalato all'odierna convenuta che più volte la rassicurava sulla circostanza di aver preso in carico la richiesta ma neppure i tecnici inviati in loco non risolvevano in alcun modo le problematiche emerse, rimanendo la linea sempre disattiva per lungo tempo, tanto che in data 4/10/2016 la signora Quattucci inviava all'odierna convenuta raccomandata a/r per chiedere di provvedere agli interventi del caso ed al ripristino della propria linea nella modalità antecedente al guasto (cfr. doc. n. 1), cosa questa risultata di fatto impossibile da farsi a causa del fatto che l'utenza della Quattucci era posizionata ad una

distanza tale dalla cabina telefonica principale da rendere di fatto impossibile la ricezione del segnale fibra.

A quel punto la attrice era costretta, suo malgrado, a migrare l'utenza ad altro operatore per poter riavere la propria linea e servizio internet funzionanti e comunicava ciò a Fastweb chiedendo anche il risarcimento di tutti i danni subiti a causa della vicenda de qua (cfr. doc. n. 2).

Fastweb con comunicazione del 06/12/2016 si limitava ad inviare alla Sig.ra Quattrocchi l'assegno dell'importo di € 19,24, non incassato, a titolo di "restituzione importi non dovuti" (cfr. doc. n. 3) e, a seguito poi di formale contestazione da parte di Confconsumatori, Fastweb rispondeva che avrebbe provveduto ad emettere note di credito per le fatture contestate nonché a riconoscere € 50,00 titolo di indennizzo come da Carta di Servizi, somma mai pervenuta alla Sig.ra Quattrocchi e successivamente Fastweb, in data 02/03/2017, comunicava via mail all'odierna attrice che era stato emesso un rimborso di € 143,78 anche questo mai corrisposto (cfr . doc. n. 6).

Anche la mediazione svolta presso la Camera di Commercio non andava a buon fine per la mancata partecipazione di Fastweb (cfr. doc. n. 7).

Per tutti i motivi sopra esposti l'odierna attrice si determinava ad adire la competente Autorità Giudiziaria al fine di vedere tutelati i suoi legittimi diritti.

Le circostanze sopra descritte hanno trovato totale conferma nelle prove in atti, rappresentate sia dai documenti prodotti, " a carattere confessorio " e non contestati da controparte, sia dalla prova testimoniale svolta.

Basti all'uopo leggere le dichiarazioni rese dal teste *Indirizzo* all'udienza del 18/9/2019 in quale ha confermato tutto ciò.

Lo stesso ha infatti confermato di avere de visu visionato l'sms con il quale Fastweb comunicava alla comparente l'attivazione del servizio Fibra (cap. 2) e rispondendo sul capitolo 3, circostanza questa di rilevanza essenziale, lo stesso confermava che " *Si è vero, mia moglie non aveva mai chiesto l'attivazione linea Fibra*".

Lo stesso ha altresì confermato che sia la linea che il servizio internet cessavano dal mese di agosto fino al mese di ottobre " *Mi ricordo che circa a metà agosto andò via la linea telefonica ed internet*" e " *Si è vero, rimanemmo senza linea fino ai primi di ottobre*".

Sempre il teste poi ha confermato il necessario cambio di gestore per poter riavere la linea fissa e internet e rispondendo al capitolo 9 " *Si, ho già risposto. Preciso che Fastweb nonostante l'intervento dei tecnici non riuscì a risolvere il problema*".

La vicenda de qua, le cui circostanze e i fatti sono stati inequivocabilmente oggetto di idonea e articolata prova sia documentale che testimoniale, confermano il grave inadempimento posto

in essere da Fastweb spa che si è resa colpevole sotto un duplice aspetto.

In primis avendo, senza alcuna preventiva richiesta e/o autorizzazione della signora Quartucci - come appunto confermato anche dal teste escusso- attivato un servizio non richiesto, ossia la linea fibra sull'utenza telefonica della signora Quartucci, comunicazione peraltro avvenuta tramite modalità alquanto anomale - sms sul proprio cellulare, che lo stesso teste ha confermato di aver visto personalmente, oltre ad aver anche confermato, come sopra detto, la circostanza che mai la signora Quartucci aveva richiesto il servizio fibra.

Da questo primo grave inadempimento colposo posto in essere da parte convenuta, già di per sé integrante la fattispecie di una grave violazione delle regole contrattuali oltreché di correttezza e buona fede che devono regolamentare i rapporti tra gestore telefonici e utente e di quanto previsto ex art. 2043 c.c., sono poi scaturite conseguenze ancora più gravi, rappresentate come dimostrato, dall'improvvisa cessazione della linea telefonica e del servizio internet che si è prolungato dal mese di agosto 2016 sino al mese di ottobre 2016.

Come infatti anche confermato dal teste Palazzi, l'utenza telefonica della signora Quartucci è rimasta inattiva proprio dal mese di agosto al mese di ottobre 2016, costringendo alla fine la stessa a migrare ad altro utente per poter ripristinare il servizio.

Appare quindi ictu oculi una grave ed esclusiva responsabilità di Fastweb per aver, a causa di una attivazione di un servizio dalla comparente mai richiesto, lasciato la Sig.ra Quartucci priva della linea telefonica ed internet per oltre 4 mesi causando gravi disagi alla stessa ed obbligandola a sostenere costi aggiuntivi per poter telefonare ed usare Internet.

Come sopra detto infatti i disservizi e i conseguenti disagi che ne sono derivati sono dovuti a colpa esclusiva di controparte che, con una scelta unilaterale ed immotivata ha tentato di installare sulla linea telefonica dell'odierna attrice una nuova tecnologia dalla stessa non richiesta, e di fatto inutilizzabile, come poi è risultato dall'intervento del tecnico, con la conseguenza che la Sig.ra Quartucci ha dovuto, dopo 4 mesi di contestazioni e solleciti, cambiare gestore telefonico per poter avere una linea telefonica funzionante e per poter utilizzare Internet.

Incontestabile quindi la sussistenza di una grave inadempienza colposa dell'odierna convenuta per non aver assicurato il normale e persistente funzionamento della linea telefonica e, una volta interrotta, per non aver provveduto alla regolare riattivazione del servizio telefonico ed essere rimasta inerte di fronte ai continui solleciti ed alle contestazioni della Sig.ra Quartucci.

Tutto quanto sopra ha peraltro trovato conferma anche nella fase stragiudiziale antecedente al promuovimento del presente giudizio, seppure per così dire "sulla carta".

Risultano infatti prodotti agli atti (cfr. doc. n. 3-5-6-) e parte convenuta non ha provveduto ad alcuna contestazione sul punto, sia le mail di Fastweb che, riconoscendo il disservizio, ha

inviato un assegno di €. 19,24 (a titolo di restituzione importi non dovuti), non incassato perchè ovviamente somma ritenuta inaccettabile da arte attrice, oltre a comunicazioni via mail di Fatweb contenenti la promessa di invio di note di credito per le fatture emesse e richieste relative al periodo nel quale la linea fissa ed internet non erano funzionanti, e il riconoscimento della somma di €. 50,00 a titolo di indennizzo, oltre ad un rimborso - mai avvenuto - di €. 143,78.

Dette circostanza quindi dimostra, ancora di più, che parte convenuta non solo ha commesso i gravi inadempimenti sono descritti, ma anche che nella fase stragiudiziale ha riconosciuto ciò, peraltro promettendo una serie di indennizzi, rimborsi e note di credito mai pervenute e applicate in concreto.

Sulla richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

Sul punto del dovuto risarcimento di tutti i danni morali, psicologici ed esistenziali, subiti da parte attrice a seguito del comportamento posto in essere dalla convenuta, si ribadisce come due recenti sentenze del Gdp di Grosseto (n. 952/18 e 10/2018) hanno riconosciuto la sussistenza del diritto al risarcimento dei danni esistenziali in casi analoghi al presente.

In particolare la sentenza n. 10/2018 (cfr - doc. n. 12) riconosce tale danno in un caso di mancanza di linea telefonica protrattasi “ per diversi giorni” e ciò “ *in conseguenza del disagio subito con riflessi nella propria sfera relazionale, di fatto pregiudicando la sua immagine sociale, la sua capacità di relazione per provvedere alle proprie necessità di vita quotidiana*”. “*L'esistenza di tale danno- prosegue la sentenza- è chiaramente risarcibile ancorchè non provato nel suo importo, suscettibile di valutazione in via equitativa atteso che può ritenersi in re ipsa*”.

In quel caso addirittura il Giudice ha liquidato in via equitativa la somma di €. 500,00 per l'utente che era rimasto senza linea telefonica per diversi giorni.

E' infatti ormai pacificamente riconosciuta la sussistenza di tale tipologia di danno esistenziale che trova fondamento nei diritti della persona umana tutelati dall'art. 2 della Costituzione.

“*Orbene - prosegue detta sentenza - taluni eventi, secondo il comune sentire, comportano inevitabilmente, una modificazione peggiorativa dell'integrità della sfera affettiva e come tali possono essere valutati come essi stessi elementi di danno*”.

“*In tale ottica al Giudice del merito che abbia riscontrato tale evento - come nel caso di specie (ndr.) - non va fornita alcuna prova della lesione conseguita dall'altrui comportamento illecito ai sensi dell'art. 2043 c.c., dovendo egli solo raccordarsi al predetto comune sentire o coscienza sociale, individuandovi quali sono gli effetti che solitamente conseguono a determinati eventi*”.

“*In tal senso è corretto affermare che per alcuni eventi (e tra questi vi è sicuramente il mancato funzionamento del proprio numero telefonico) il danno è in re ipsa*”.

Quanto infine alla sua liquidazione, appare logico dedurre che tale danno, seppur non provato nel suo preciso ammontare ma certo nella sua esistenza ontologica, soccorre il principio di cui all'art. 1226 c.c., in forza del quale con la sua applicazione al caso di specie, appare equa la corresponsione della somma di €. 850,00, da porre a carico della convenuta, per la sua accertata responsabilità nella causazione del disservizio sotto il duplice punto di vista sopra rappresentato. Alla luce di tutto quanto sopra si richiede l'applicazione sia della normativa de qua vigente, rappresentata dall'art. 5.3 della Carta dei Servizi Fastweb il quale prevede che decorse 72 ore dal disservizio, per ogni giorno di ritardo accumulato nella riparazione del danno si può richiedere un indennizzo pari a 5 euro per gli abbonamenti residenziali con un indennizzo massimo di dieci giorni e, oltre i dieci giorni è previsto un indennizzo che tenga conto delle richieste dell'abbonato e di quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto; nonché dell'art. 9.1 delle Condizioni generali di contratto che prevede che in caso di mancato rispetto dei tempi di risoluzione dei guasti per cause imputabili a Fastweb - oltre al risarcimento previsto dalla Carta Servizi - al cliente saranno applicabili le previsioni contenute nelle norme inderogabili di legge.

Va infatti precisato che la mancata riparazione del danno ha comportato una violazione del principio di buona fede enunciato nell'art. 1175 c.c. oltre che dell'art. 2 del Codice del Consumo che al 2° comma riconosce come fondamentale il diritto del consumatore alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali.

In conseguenza appare inoltre motivata la richiesta di restituzione della somma di €. 63,02 relativa alle fatture del periodo pagate dalla signora Quantucci, circostanza questa da considerarsi pacifica in quanto riconosciuta da Fastweb stessa nella sua comunicazione del 17/02/2017, l'indennizzo automatico previsto dalla Carte dei Servizi Fastweb ammontante ad € 50,00 oltre all'ulteriore indennizzo previsto dall'art. 5.3 della stessa Carta dei Servizi, per importo complessivo di €. 143,78 promesso ma mai elargito.

Le spese processuali seguano la soccombenza.

P.Q.M.

Il Giudice, definitivamente provvedendo, contrariis reiectis, accertato e dichiarato l'inadempimento della convenuta per le ragioni di cui alla parte motiva, condanna Fastweb s.p.a., in persona del legale rappresentante pro tempore, al pagamento a favore di parte attrice, a titolo di risarcimento danni, della somma di € 800,00; oltre a interessi e rivalutazioni dalla data di notifica dell'atto introduttivo del presente giudizio (07.05.2018) al saldo.

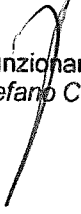
Condanna Fastweb S.p.a, in persona del legale rappresentante pro tempore, alla rifusione della somma di € 63,02; oltre a interessi e rivalutazioni dalla data di notifica dell'atto introduttivo del presente giudizio (07.05.2018) al saldo.

Condanna parte convenuta, in persona del legale rappresentante pro tempore, al pagamento delle spese processuali che si liquidano in complessivi € 1.100,00, di cui € 100,00 per fase di studio, € 650,00 per fase introduttiva, € 60,00 per fase istruttoria, € 250,00 per fase decisionale, € 100,00 per spese; oltre a spese generali, iva e cnap come per legge.

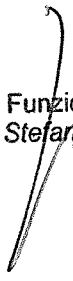
Sentenza provvisoriamente esecutiva ex lege.

Carrara, 10.03.2021

Il Cancelliere


Il Funzionario
Dott. Stefano Crudeli


Il Giudice
IL GIUDICE DI PACE
Avv. Alfredo Bassioni


Il Funzionario
Dott. Stefano Crudeli