

DELIBERA 086/2024/CRL/UD del 13/09/2024
W. Cxxx / FASTWEB SPA
(GU14/666033/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 13/09/2024;

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

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di W. Cxxx del 01/03/2024 acquisita con protocollo n. 0065588 del 01/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 12 febbraio 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ 66xx38/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 29 febbraio 2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 01 marzo 2024, richiesta di definizione GU14/66xx33/2024 con la quale ha descritto quanto segue: "Ripetutamente nel mese di Settembre 2023, abbiamo segnalato gravissimi disservizi sulla utenza e connessione. Internet molto molto lento ed a volte addirittura "assente" con ripristino del funzionamento (per pochi minuti) dopo il riavvio router... ma non era possibile ogni volta riavviare tutto per avere pochi minuti di servizio funzionante. Lavorando in smart workin il disagio è stato elevato così come l'impossibilità di utilizzo smart TV. La carta servizi Fastweb prevede: art 5.4 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici Servizi di Telecomunicazioni 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. Quanto indicato non è stato naturalmente rispettato e tutti i disservizi che continuavano ad essere esistenti e decisamente gravosi per l'andamento della nostra attività ci hanno portato a cambiare operatore con conseguente addebito di penali La Legge n.40/2007, di conversione del "Decreto Bersani", ha, invece, riconosciuto agli utenti che effettuano il recesso dei contratti di operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, di non dover andare incontro ad alcuna penale. Tra l'altro sono costi totalmente ingiustificati, in quanto il gestore dovrebbe dimostrare di aver sostenuto queste spese per la dismissione della linea telefonica e della connessione internet, come previsto dall'Allegato A alla Delibera 487-18-CONS." In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "chiusura contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione". b) "richiede indennizzo per disservizio per euro; 600.00". c) "Si richiede indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro; 300.00". L'istante non ha depositato le memorie di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale

ha dichiarato che: “...Fastweb come sopra rappresentata e difesa, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell’istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. Le contestazioni dell’istante 1. Il Sig. Walter Celeste lamenta, nell’istanza di definizione in oggetto, relativamente al contratto di cui all’utenza telefonica n. 0761586xxx, che “Ripetutamente nel mese di Settembre 2023, abbiamo segnalato gravissimi disservizi sulla utenza e connessione. Internet molto molto lento ed a volte addirittura “assente” con ripristino del funzionamento (per pochi minuti) dopo il riavvio router” lamentando, altresì, che tali disservizi “ci hanno portato a cambiare operatore con conseguente addebito di penali”. 2. Controparte chiede: “chiusura contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione; Si richiede indennizzo per disservizio per euro; 600.00; Si richiede indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro; 300.00”. L’infondatezza di quanto lamentato da controparte 3. In merito alle contestazioni di parte istante appare necessario compiere delle semplici ma fondamentali precisazioni da cui emergerà, in tutta evidenza, la totale assenza di responsabilità da parte di Fastweb S.p.A., e l’assoluta infondatezza nonché pretestuosità delle domande esperite dal Sig. Walter Celeste le quali risultano essere palesemente infondate, inconferenti e carenti di prova. 4. In ordine a quanto lamentato da controparte si evidenzia, difatti, come l’istante si limiti genericamente e strumentalmente a contestare che la propria linea internet avrebbe subito disservizi dal “mese di Settembre 2023”, disservizi a causa dei quali, a suo dire, sarebbe stato costretto a cambiare gestore “con conseguente addebito di penali”, senza fornire alcuna prova a fondamento delle proprie doglianze, non indicando nemmeno un codice relativamente alle presunte segnalazioni che dichiara di aver effettuato “ripetutamente” al servizio clienti Fastweb. E’ del tutto evidente, pertanto, l’estrema genericità di quanto lamentato da controparte che, unitamente alla mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio, di per sé è sufficiente a fondare il rigetto delle domande. 5. Ad ogni modo, nel merito si rileva che la contestazione relativa ai presunti disservizi sulla linea internet di parte istante è priva di qualsiasi fondamento in quanto nessun disservizio risulta essersi verificato sulla linea dati in oggetto nel periodo in contestazione; peraltro, anche controllando tutti i contatti telefonici con il servizio clienti Fastweb, a partire da settembre 2023 (momento in cui controparte dichiara essere iniziato il malfunzionamento in oggetto), non risulta alcuna richiesta di assistenza da parte del Sig. Walter Celeste relativamente a presunti disservizi sulla propria linea internet. 6. Non si comprende, pertanto, a che titolo ora controparte chieda “indennizzo per disservizio per euro; 600.00”, laddove tale simile richiesta risulta essere oltre che infondata (stante l’assenza di qualsivoglia disservizio sulla linea dati in oggetto a partire dal mese di settembre 2023), anche palesemente inconferente e strumentale laddove si ribadisce, tali presunti disservizi non sono mai stati contestati dal Sig. W. Cxxx nel periodo di lamentato malfunzionamento (ovvero a partire da settembre 2023), ma vengono contestati per la prima volta con un reclamo inviato a mezzo pec in data 29 settembre 2023, ovvero a ridosso della chiusura del contratto in oggetto avvenuta nel mese di ottobre 2023 in seguito al passaggio dell’utenza telefonica in oggetto sulle reti di altro operatore. Ebbene, proprio in riferimento a tale reclamo appare necessario rilevare la palese infondatezza nonché inconferenza della richiesta di “indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro; 300.00”, laddove l’istante decideva

di chiudere il contratto in oggetto nel mese di ottobre 2023, ovvero nelle more dei 45 giorni previsti dalla normativa per il riscontro ai reclami, e dunque prima che Fastweb potesse rispondere al reclamo in oggetto. 7. A fini di mero tuzionismo difensivo nonché di completezza espositiva, si rileva altresì, che controparte lamenta, con il presente procedimento, problemi di lentezza di navigazione, ma tuttavia non ha mai fornito a Fastweb, né tantomeno depositato agli atti del presente procedimento, alcuno Speed Test, necessario per valutare la velocità effettiva della rete e per quantificare la banda. A tale ultimo proposito si precisa che con la delibera AGCOM n. 244/08/CSP recante "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", è stato avviato il Progetto Misura Internet che consente di testare gratuitamente, attraverso un apposito software certificato, le prestazioni del servizio di collegamento internet a banda larga, ed è solo attraverso tale misurazione che i valori delle rilevazioni effettuate possono essere utilizzati come elemento probatorio qualora l'utente voglia esercitare il diritto di recesso, rispetto a promesse contrattuali di velocità di connessione ADSL non mantenute dall'operatore. Peraltro, appare necessario precisare che i precedenti unanimi AGCOM stabiliscono che nessun indennizzo è dovuto se l'utente non certifica attraverso il test Nemesys l'asserita lentezza al di sotto dei valori minimi di banda, senza considerare, inoltre, che in ogni caso, la contestata lentezza di navigazione non produce indennizzi, ma solo la facoltà di recesso senza costi. Ebbene, il Sig. Cxxx non ha mai proceduto ad effettuare alcuna misurazione della velocità internet attraverso il Test Nemesys e non si comprende, pertanto, come possa oggi lamentare malfunzionamento internet in assenza di riscontro probatorio in tal senso. 8. Pertanto è del tutto evidente come le doglianze dell'istante appaiano del tutto infondate, inconferenti e pretestuose, in quanto non provate e soprattutto palesemente difformi dalla realtà; Fastweb, difatti, si è comportata nella fattispecie de quo con correttezza e diligenza, fornendo regolarmente e correttamente i propri servizi al Sig. Walter Celeste per tutta la durata del rapporto contrattuale nonché nel periodo del lamentato malfunzionamento, di talchè le richieste di controparte non potranno che essere integralmente rigettate. 9. Parimenti infondata e pretestuosa risulta essere, infine, la contestazione di parte istante laddove lamenta nella presente istanza, che al momento della chiusura del contratto in oggetto Fastweb avrebbe addebitato delle penali, se è vero, come è vero, che al momento della chiusura del contratto in oggetto Fastweb non ha addebitato alcuna penale, ma provvedeva unicamente ad emettere in data 1 dicembre 2023 la legittima e dovuta fattura (erroneamente contestata dall'istante) di conguaglio n. M036286xxx di € 17,10, all'interno della quale venivano fatturati, tra gli altri, il dovuto e legittimo "Importo per dismissione servizi Fastweb" pari ad € 28,95 (doc. 1, pag. 2). 10. Ebbene, a tal proposito appare necessario sottolineare l'assoluta legittimità delle voci presenti nella suddetta fattura, laddove in particolare l' "Importo per dismissione servizi Fastweb" pari ad € 35,95, altro non è che il legittimo e dovuto costo di chiusura previsto dalla normativa di settore e regolamentato dall'AGCOM; l'Autorità a tal proposito ha emanato la Delibera n. 96/07/CONS, per dare trasparenza commerciale alle tariffe ed assicurare un adeguato livello di conoscenza ai clienti sui costi della disdetta imponendo ad ogni operatore di pubblicare prospetti informativi sintetici, le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta e uno schema grafico che mostri in dettaglio la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate. Al

fine di facilitare ancora di più il tutto, l'AGCOM peraltro, ha pubblicato sul proprio sito web, un'apposita lista delle pagine web degli operatori della telefonia ove sono reperibili gli elenchi con i collegamenti ipertestuali per facilitare la lettura. Non vi è chi non veda, dunque, come tutto quanto contestato dal Sig. Walter Celeste risulti totalmente infondato, strumentale ed inconferente, avendo l'esponente società agito con correttezza e nel rispetto della normativa di settore, di talchè le richieste esposte dall'istante non potranno che essere integralmente rigettate. 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 omissis...")

3. 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. La richiesta a) "chiusura contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione" non può essere accolta poiché la stessa esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Sul punto, si richiama l'art.20, comma 4, del Regolamento "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.". Alla luce di quanto sopra esposto, la richiesta a) formulata dall'istante non può essere accolta poiché il Corecom non può imporre al gestore un obbligo di fare. Inoltre, la richiesta a) non può essere accolta per cessata materia del contendere. Infatti, la società ha affermato quanto segue: "l'istante decideva di chiudere il contratto in oggetto nel mese di ottobre 2023", periodo antecedente alla presentazione dell'istanza GU14/66xx33/2024 del 01 marzo 2024, e il ricorrente non ha contestato la sopra riportata dichiarazione. Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto a) non può essere accolta. La richiesta di cui al punto b) non può essere accolta a causa della genericità della richiesta e dunque la conseguente impossibilità di determinare il periodo delle doglianze. In particolare, si deve rilevare che la rappresentazione del disservizio da parte dell'istante risulta generica e non puntualmente specificata nel quando. Infatti, l'utente ha genericamente dichiarato di aver "ripetutamente nel mese di Settembre 2023, ... segnalato gravissimi disservizi sulla utenza e connessione. Internet molto lento ed a volte addirittura assente con ripristino del funzionamento (per pochi minuti) dopo il riavvio router..." L'indicazione di un arco temporale indefinito, il mancato deposito del rapporto cosiddetto Nemesys per provare la lentezza del servizio, l'assenza di documenti che attestano la presenza delle ripetute segnalazioni nel mese di Settembre, non consentono di circostanziare con la dovuta precisione la causa del disservizio contestato e, restando, indeterminato il numero dei giorni di disservizio, non è possibile computare con esattezza

l'entità dell'indennizzo. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto c), la stessa non può essere accolta per fatti concludenti. Dalla documentazione depositata nel fascicolo documentale, non risultano depositati reclami, tuttavia, in ottica del favor utentis, si prende in considerazione come primo reclamo la data del 29.09.2023 (affermazione della società). La stessa società ha affermato che il contratto è cessato nel mese di ottobre e al tempo stesso il ricorrente non ha contestato tale affermazione, pertanto si considera cessato il contratto in data 31.10.2023 (in ottica del favor utentis). Tra le due date intercorre un tempo di trentadue giorni che non hanno consentito all'operatore di rispondere al reclamo nei termini previsti dalla Carta Servizi poiché il contratto è stato disdetto prima dei quarantacinque giorni concessi al riscontro del reclamo.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. W. Cxxx proposta nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.
2. 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.
3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Direttore delegato

Dott. Fabio Pezone f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini