

Deliberazione n. 19

del 29 giugno 2022

Sono presenti i componenti del Comitato:

TOFI Vinicio Presidente

ANSALDO Massimo Componente

CORRADO Leda Rita Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX /
FASTWEB SPA - PROCEDIMENTO GU14/440403/2021.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri in data 19 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 07/07/2021 acquisita con protocollo n. 0297604 del 07/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

”INTERRUZIONI DI LINEA SOPRATTUTTO NOTTURNE E MANCATE RISPOSTE”.

Richieste: “3 euro a giorno per 400 giorni di disservizio parziale + 300 euro per mancate risposte ai miei reclami”.

Replica Istante: Alla memoria dell'Operatore l'istante ha replicato con nota del seguente tenore:

Credo sia doveroso distinguere i mezzi di risposta e i tipi di reclamo e di risposta adottati dalle parti. In sintesi XXXXX XXXXX (il sottoscritto) “PARTE DEBOLE” del rapporto cioè “l'UTENTE” ha sempre scritto PEC (Posta Elettronica Certificata) con estrema attenzione ai dettagli nei suoi reclami, PEC tutte regolarmente consegnate a FASTWEB (e sono diverse PEC) per contro FASTWEB “PARTE FORTE” del rapporto ha posto a sua difesa dei semplici “Screenshot” provenienti dai suoi sistemi informatici (che secondo chi scrive non hanno alcuna valenza legale). Nessuna prova Legale (PEC o RACCOMANDATA) ha FASTWEB di aver risposto in modo dettagliato all'UTENTE XXXXX XXXXX.

Inoltre vorrei sottolineare la stessa CARTA SERVIZI allegato 3 inserito della Dott.ssa XXXXXX pagina 11 che si “pubblicizza”:
SEGNALAZIONE • Descrivi dettagliatamente il motivo del reclamo.
VERIFICA • Effettueremo una verifica sulla fondatezza di quanto segnalato. • Ti assegneremo un codice reclamo per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta. ESITO • Riceverai l'esito della valutazione entro 45 giorni all'indirizzo e-mail preferito o, in alternativa all'indirizzo che ci indicherai. • In caso di accoglimento del reclamo effettueremo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio e provvederemo eventualmente al riconoscimento di indennizzi e/o importi non dovuti. • In caso di rigetto del reclamo ti forniremo le motivazioni.

Mentre io sono tenuto a descrivere DETTAGLIATAMENTE il reclamo, FASTWEB come risponde? Secondo il mio parere le risposte di FASTWEB dovrebbero essere molto più approfondite e avere una maggior

cura del cliente in caso di disservizi, infatti questa pubblicità non rispecchia a mio parere le risposte datemi da FASTWEB fino ad oggi.

RIASSUNTO VICENDA Con le PEC (regolarmente consegnate a FASTWEB lo ribadisco) del: 31/12/2019 – 31/03/2020 – 24/09/2020 – 08/02/2021 ho contestato a Fastweb “sostanzialmente” assenza di linea “PARZIALE” e in alcuni casi “TOTALE” PEC del 31/12/2019 poi effettivamente risolta per assenza di linea TOTALE, il problema però è che da parte di Fastweb non c’è stata alcuna risposta con le verifiche da loro effettuate, cosa hanno fatto per risolvere il guasto? Se mi fosse stato risposto tramite PEC con evidenza del problema riscontrato avrei potuto fare altre verifiche in merito ma ad oggi dei semplici screenshot sottoposti dalla Dott.ssa Catapano non possono fornire informazioni in merito PEC del 31/03/2020 ore 1 e 52 ho lamentato un problema notturno per cui ho segnalato però solo il problema fino a che non sono andato a dormire chiedendo a FASTWEB però DETTAGLIO del disservizio occorso PEC del 24/09/2020 ore 15 e 31 ho risegnalato e approfondito il tutto scrivendo che: Da: XXXXXXXXXXXX Inviato: giovedì 24 settembre 2020 15:31 A: fastweb@pec.fastweb.it; FASTWEBSPA@LEGALMAIL.IT Cc: XXXXXXXXXXXX 'XXXXXX; XXXXXXXXXXXX Oggetto: I: RECLAMO PER PROBLEMI INTERNET DALLE ORE 0 E 35 CIRCA ALLE ORE 1 E 25 CIRCA - abitazioni VIA XXXXXX XXXXX XXXXX XXXXXXXXXXXX In data odierna tramite APP avete segnalato che la pratica sarebbe stata risolta, in realtà in questi mesi ho indagato ancora e di notte la connessione va a intermittenza continuamente Stamattina ad esempio dalle 00 e 16 circa alle 00 e 24 ero senza connessione e da qui a ad intervalli di circa 5-10 minuti fino alle 6 e 45 circa, da quel minutaggio la connessione rimane stabile con qualche caduta. Ho diverse telecamere installate che registrano tutta la notte e tutte segnalano questi problemi negli stessi orari, cosa che invece puntualmente finisce alle 6 e 45 (specifico per oggi 24/09/2020) ma la storia dei mesi precedenti è uguale. Quindi il problema non è risolto Aspetto dovuta spiegazione del perché la connessione praticamente salta a partire da verso mezzanotte circa di ogni giorno alle 7 circa (disconnessioni di circa 5 minuti) Sottolineo che durante il giorno la connessione è stabile negli altri orari.

In questa PEC specificavo dettagliatamente il problema occorso e ribadivo che: “che durante il giorno la connessione è stabile negli altri orari”. Peraltro sono a contestare ulteriormente quanto scrive l’avvocato CATAPANO nella sua memoria a pagina 2: In data 21.9.2021 chiamato il servizio clienti per lamentare problemi di connessione, Fastweb ha fissato un intervento tecnico presso il cliente, con la sostituzione del modem e la risoluzione del problema in data 24.9.2020. A parte l’errore di data nella memoria della Dott.ssa, cioè non è il 21/09/2021 ma semmai sarà stato il 21/09/2020 come indicato in documento 2 la mia PEC comunque non si riferiva certo alla sostituzione del modem bruciato, effettivamente in questo caso la sostituzione è stata celere anche perché senza modem non potevo fare nulla, quindi INTERRUZIONE TOTALE e pertanto nulla da eccepire su questo intervento, infatti, il giorno prima in data 20/09/2020 avevo chiamato il servizio clienti e il giorno dopo il tecnico per la prima volta dall’installazione (non è infatti vero che ci sono stati altri interventi come asserisce la Dott.ssa Catapano) è venuto a cambiarmi il modem con uno nuovo, un FASTGATE HAWUEI mentre prima avevo un ASKEY che infatti si era bruciato, fatto questo intervento il TECNICO non ha fatto altro e se ne è andato e ripeto quella è stata l’unica volta in cui ho visto un tecnico a casa mia se non nel momento di attivazione della linea, però i problemi alla linea sono rimasti e in data 24/09/2020 come scritto ed evidenziato ho approfondito ulteriormente il disservizio e rimandato PEC, quindi la PEC del 24/09/2020 è successiva al 21/09/2020 e a questa PEC come anche alle altre non è mai stato risposto in modo DETTAGLIATO, e nonostante ciò ho DETTAGLIATO ulteriormente il problema da me lamentato che FASTWEB probabilmente avrebbe potuto verificare precedentemente da solo e magari risolto se avesse fatto le dovute verifiche sulla linea in modo approfondito. nell’allegato 2 della Dott. XXXXXX a questa PEC del 24/09/2020 non è stato dato alcun riscontro a quanto pare, neanche inserita a sistema, ammesso e non concesso che questi screenshot che l’avvocato presenta perché provenienti da sistemi loro interni, abbiano qualche valore legale, allora anche io potrei apporre questo screenshot preso dall’app di FASTWEB: E come si vede non è a caso che FASTWEB non aveva mai provveduto alla chiusura del problema aperto in data 01/04/2020 perché avevo continuato a comunicare che non era RISOLTO. Stranamente in data 03/02/2021 quando FASTWEB aveva segnalato la

chiusura della richiesta numero 57045190 del 01/04/2020 (giorno dopo la mia PEC) le mie telecamere hanno cominciato a registrare regolarmente anche di notte senza interruzioni e pertanto ho segnalato la chiusura del disservizio in data 28/02/2021 con ulteriore PEC e richiesta di indennizzo per il periodo intercorso, PEC cui di nuovo non è stato dato corso nè risposta. La mancanza di connessione PARZIALE avuta in questi mesi oggetto del procedimento è stata per me un disservizio che oggi posso reputare per fortuna non grave perché in questo periodo specifico non ho avuto ladri in casa ma abitando in una zona isolata se fossi stato soggetto a qualche furto le telecamere e la loro registrazione continua mi sarebbero state utili, non vedo infatti però perché FASTWEB mi ha fornito un servizio a “metà” senza le dovute spiegazioni, le quali spiegazioni DETTAGLIATE peraltro ad oggi 01/10/2021 ancora non ho in mio possesso ma che spero verranno fornite al CORECOM e all’AGCOM. Concludo pertanto a ribadire quanto da me richiesto.

2. La posizione dell’operatore

Nella propria memoria l’Operatore ha evidenziato quanto segue: L’istante lamenta in modo generico e non circostanziato: “interruzioni di linea soprattutto notturne e mancate risposte” e chiede: “3 euro a giorno per 400 giorni di disservizio parziale + 300 euro per mancate risposte ai miei reclami”.

In via preliminare, l’avversa domanda è nulla per genericità e indeterminatezza del periodo di asserito malfunzionamento e, come tale, dovrà essere archiviata.

In via meramente subordinata, non corrisponde al vero quanto ex adverso dedotto. Iniziamo col dire che controparte è titolare del contratto codice cliente 8411221, avente ad oggetto la fornitura del solo servizio internet (doc. 1). L’istante allega tre comunicazioni. Una prima missiva del 31.12.2019, in cui dove riferisce che si sarebbe verificato un presunto malfunzionamento di poche ore già risolto. Nonostante il disservizio fosse rientrato, Fastweb ha effettuato delle verifiche all’esito delle quali la linea è risultata perfettamente funzionante, come da riscontro fornito anche al cliente.

Successivamente, in data 31.3.2020, controparte ha inviato una comunicazione per segnalare che si era verificata una sospensione della linea per un'ora dalle 00:35 alle 1:25. Anche in questa occasione, come in precedenza, Fastweb ha effettuato le verifiche tecniche e il giorno seguente ha contattato il cliente per confermare il funzionamento dei servizi.

In data 21.9.2021 chiamato il servizio clienti per lamentare problemi di connessione, Fastweb ha fissato un intervento tecnico presso il cliente, con la sostituzione del modem e la risoluzione del problema in data 24.9.2020 (doc. 2).

In forza di quanto sopra, le avverse domande dovranno essere rigettate, atteso che nel corso del rapporto contrattuale si sono verificati solo tre episodi di malfunzionamento della durata di poche ore, prontamente risolti da Fastweb sempre nel termine di 72 ore contrattualmente previsto (doc. 3).

Inoltre, come documentalmente provato, Fastweb ha riscontrato le missive ricevute con riscontri scritti, telefonici e per fatti concludenti, effettuando verifiche tecniche e, ove necessario, interventi tecnici presso il cliente. In ogni caso, per mero scrupolo difensivo, si evidenzia che l'avversa domanda dovrebbe essere rigettata ex art. 1227 c.c.. Infatti, facendo applicazione dell'ordinaria diligenza, nessuna persona rimane cliente per oltre due anni in presenza di malfunzionamenti costanti e ripetuti. Pertanto, il comportamento osservato dall'istante esclude la possibilità di corrispondere indennizzi e, altresì, denota in modo inequivocabile l'assenza dei lamentati disservizi.

Conclusivamente: per tutto quanto sopra spiegato e documentato, le avverse domande dovranno essere rigettate.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

L'istante lamenta malfunzionamento del servizio Internet (disconnessioni notturne) che dichiara essere perpetrato, a intervalli, a partire dal 31/12/2019 al 28/02/2021 e tuttavia non fornisce, a riprova di ciò, alcuna documentazione; ciò, in ossequio al disposto di cui all'art. 2697, comma 1, cod. civ. (“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”).

Nel caso di malfunzionamento del servizio internet, giova precisare, in linea generale, quanto segue: la delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4). Rappresentano eccezioni a tale principio generale quelle interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione, oltre ai casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, tra cui si annoverano le ipotesi di persistente morosità, rispetto alle quali incombe comunque, in capo all'operatore, il preciso obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, in mancanza del quale la sospensione è illegittima.

È pur vero che “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore” che, nel caso in esame, si sarebbe dovuto trattare dell'inoltro a Fastweb del test Nemesys e non soltanto di un reclamo scritto. Si evidenzia, in proposito, che l'AGCOM Speed Test, ribattezzato Nemesys, è l'unico strumento attualmente disponibile che permette di effettuare un controllo approfondito della rete e, inoltre, di avere una certificazione con valore legale. Nato a seguito della delibera n. 244/08/CSP (“Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa”), il progetto Misura Internet ha introdotto un sistema efficace per testare le performance della connessione attraverso un software ad hoc e certificato. Nemesys, infatti, è l'unico servizio che produce una certificazione legale: tale caratteristica lo rende indispensabile nel caso in cui il cliente voglia esercitare il diritto di recesso e/o ottenere rimborsi, a causa di una connessione non in linea con le prestazioni minime garantite da contratto o disconnessioni.

Una tale documentazione, volta a certificare l'effettivo verificarsi del riferito disservizio e dunque l'inadempimento contrattuale dell'operatore, non risulta prodotta in atti da parte istante.

In altre parole, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente, in questa sede, il riconoscimento del richiesto indennizzo per malfunzionamento del servizio.

Esaurito il merito, la domanda di indennizzo per la mancata risposta ai tre reclami (l'ultimo del 24 settembre 2020, in realtà non è un reclamo per malfunzionamento ma una richiesta di spiegazioni sui motivi dei precedenti disservizi ma dei quali non esiste il test Nemesys) non è accoglibile sotto un ulteriore profilo di tenore generale, applicabile a tutti i casi consimili; a suggerirlo è la stessa Agcom con propria giurisprudenza, che ha rigettato la domanda con le seguenti argomentazioni: “ (...) in via preliminare si precisa che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Nel caso di specie, dalla documentazione in atti emerge che l'operatore, che non ha inteso sottrarsi ad un adeguato confronto con l'utente (...)”. Nel caso in esame, l'operatore Fastweb non si è sottratto ad una corretta interlocuzione contrattuale, e benchè il disservizio segnalato sia stato di breve durata, ha puntualmente riscontrato attraverso verifiche, comunicazioni e fatti concludenti.

Si ritiene, quindi, di rigettare integralmente le richieste dell'istante riguardanti l'erogazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da XXXXX XXXXX nei confronti di FASTWEB Spa, il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

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

IL SEGRETARIO
Tiziana Salvatori

IL PRESIDENTE
Avv. Vinicio Tofi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n.82/2005 e s.m.i.)