



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/617873/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx M. - 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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;

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 dell’utente Fxxx M., del 30/06/2023 acquisita con protocollo n. 0175409 del 30/06/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, titolare di un’utenza telefonica di tipo affari (codice cliente 12427683), con abbonamento Fastweb Business Light, lamenta che con decorrenza dal 20.04.2022, in occasione del passaggio dalla tecnologia ADSL alla FIBRA, la linea subiva continui disservizi di malfunzionamento, al punto che in data 20.10.2022 si vedeva costretta a migrare verso Operatore TIM. Per i citati disservizi l’utente deposita le segnalazione / numeri di ticket di apertura guasto, specificando che a seguito del perfezionamento del passaggio ad altro Gestore, la FASTWEB emetteva fattura contenente costi per recesso anticipato, che contestava. Premesso quanto sopra,

l'utente richiedeva: i. Presa d'atto della richiesta di migrazione per giusta causa; ii. Indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e fibra dal 20.04.2022 al 20.10.2022 per € 1.281; iii. Storno integrale dei costi di chiusura del contratto per giusta causa; iv. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Con memoria difensiva di parte del 26.07.2023, si costituiva l'Operatore FASTWEB il quale, in merito al contestato malfunzionamento della linea, precisava quanto segue: "(...) le prime due segnalazioni del 21 maggio e 29 giugno 2022 vengono risolte lo stesso giorno dell'apertura. Un malfunzionamento che interessa la navigazione (navigazione lenta) segnalato in data 07/07/2022 con ripristino definitivo avvenuto in data 14/07/2022. Una segnalazione del 11/09/2022 con ripristino avvenuto in data 12/09/2022. Le segnalazioni di ottobre 2022 facenti capo ad un unico malfunzionamento, segnalato in data 14/10/2022 con ripristino in data 21/10/2022, ma della linea di proprietà del gestore di rete TIM S.p.A. Pertanto, un disservizio non dipeso da Fastweb. Contratto chiuso in data 8/11/2022 in seguito al passaggio con altro operatore. Occorre inoltre far presente che Fastweb ai sensi dell'art. 5.2 (tempi di risoluzione dei disservizi) della Informativa sui Servizi di Rete Fissa (doc.3), ha tempo 72 ore per intervenire e quindi nella denegata ipotesi in cui sia ravvisabile un disservizio, ad ogni eventuale indennizzo devono essere detratte le 72 ore suddette". Riteneva pertanto il Gestore che il disservizio ex adverso lamentato fosse comunque stato risolto nel più breve tempo possibile e con il minor disagio possibile e che pertanto in nessun caso poteva configurarsi un indennizzo o un rimborso in favore dell'utente. Con riferimento alla posizione amministrativa a debito della parte istante, Fastweb precisava che la stessa ammontava ad € 389,59 – relativa a nota concernente in prevalenza le rate per l'attivazione del Business Assist - e che pertanto la fattura fosse dovuta. Con riferimento alla mancata risposta al reclamo del 21.05.2022, l'Operatore depositava riscontro fornito alla propria Cliente in pari data, concludendo per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata. In sede di repliche: con note di parte datate 7.10.2023, l'utente contestava le avverse deduzioni del Gestore in quanto infondate ed insisteva per l'ammissibilità delle proprie domande precisando che: "a fronte dell'interruzione dei servizi a seguito dell'upgrade in fibra avvenuta ad aprile 2022 e dei successivi malfunzionamenti dovuti a costante discontinuità, a seguito dell'attivazione del contratto Business Light, nonostante le segnalazioni e i reclami scritti, gli stessi non sono mai stati ripristinati"; sul punto contestava come infondata la dichiarata tempestività nella risoluzione della problematica da parte del Gestore, in quanto: "Dagli allegati agli atti, infatti, è palese riscontrare che l'utente, a fronte della comunicazione di risoluzione del disservizio, contestava la stessa tramite CHAT con il Servizio Assistenza Fastweb". In ultimo, insisteva per la richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo, in quanto l'allegato di Fastweb non accludeva alcuna prova di invio/ricezione del riscontro fornito alla propria Cliente. In conclusione, l'utente reiterava le proprie richieste, così come formulate in sede di istanza introduttiva.

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda contenuta al punto i. diretta ad ottenere la "Presa d'atto della richiesta di migrazione per giusta causa" deve essere dichiarata inammissibile in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad ottenere una dichiarazione di accertamento influente sullo stato di fatto e di diritto dei rapporti vigenti inter partes, che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit. Di converso, per le restanti domande, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera 353/19/CONS. Nel merito, le richieste della parte istante possono essere accolte solo parzialmente. Ed infatti all'esito dell'istruttoria è emerso – contrariamente da quanto dedotto in fase introduttiva dall'utente – che il malfunzionamento della linea riguardasse la sola componente dati (Fibra in misto Rame o FTTC) e non anche il servizio fonia. E non solo. Il disservizio lamentato dall'utente, in occasione delle diverse segnalazioni versate in atti, riguardava prevalentemente l'eccessiva lentezza della rete internet. La fattispecie di disservizio contestata, veniva confermata dallo stesso Gestore in sede di costituzione. Pertanto, risulta all'evidenza che quanto contestato dall'utente ed oggetto del presente procedimento rientra nell'ipotesi di lentezza della navigazione rispetto ai parametri indicati nel contratto. La giurisprudenza ormai consolidata di Agcom e dei Corecom delegati in materia ha consentito di chiarire tanto gli obblighi del fornitore del servizio quanto i diritti dell'utente in caso di fornitura non conforme a quanto contrattualmente previsto. Ha precisato Agcom: "Alla

luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo". Ha ulteriormente chiarito l'Autorità che, alla luce dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS (in base al quale "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata"), l'utente ha solamente la possibilità di recedere senza alcun costo, ma "non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente" (Agcom Del. n. n. 67/16/CIR). Nel caso in esame, quanto acquisito all'istruttoria ha consentito di accertare che, dopo le reiterate segnalazioni di guasto (inoltrate all'operatore a partire dal 20 maggio 2022) e, pur in assenza dell'invio da parte dell'istante del certificato Ne.me.sys, Fastweb ha comunque fornito al proprio cliente un riscontro sulla gestione dei ticket. Tuttavia, come visto, una tale fattispecie non può essere ricondotta tout court nell'alveo della fattispecie di malfunzionamento di cui all'indennizzo, ex art. 6 comma 1/2 ex All. A Del 347/18/Cons. Pertanto, anche a fronte dell'effettiva sussistenza di siffatto disservizio, non è prevista la possibilità di indennizzo incluso nella succitata normativa. Per tali motivi, anche in presenza del disservizio in parola, l'utente avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere l'indennizzo previsto dalla norma o il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio FTTC (sia pure non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente). E' bene poi precisare che solo in presenza del richiamato documento (certificato Ne.Me.Sys), infatti, l'utente avrebbe avuto pieno diritto di recedere senza costi dal contratto di Abbonamento Fastweb Business Light. Alla luce della regolamentazione poco più sopra richiamata, la contestata lentezza di navigazione non avrebbe comunque legittimato l'istante a non corrispondere gli importi fatturati dall'operatore a titolo di rate di attivazione di servizi che, pur se non conformi (per quanto riguarda la componente dati FTTC) agli standard qualitativi previsti dall'offerta, sono stati dallo stesso istante pur sempre fruiti. Ne deriva, conseguentemente, che neppure è possibile accogliere la richiesta formulata dalla sig.ra Federici sub. iii. di storno degli importi insoluti. Meritano, viceversa, accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo del 21.05.2022 (debitamente documentato). Ed infatti, a differenza delle segnalazioni di guasto – utili all'Operatore ai soli fini di effettuare verifiche tecniche ed interventi tempestivi sulla linea per il ripristino del servizio – pur depositate dall'utente, nella PEC del 21.05.2022 l'istante espone delle specifiche doglianze con riferimento alla qualità del servizio, al mancato rispetto degli standards ed alla eccessiva lentezza della linea. A fronte di ciò Fastweb ha depositato un generico riscontro di apertura della segnalazione tecnica, fornendo la tempistica di risoluzione, ma senza fornire un'adeguata motivazione. Infatti, come già più volte affermato dall'Autorità, sul punto rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato. Nel caso di specie, pertanto, non è ravvisabile un comportamento conforme alla normativa Regolamentare da parte di FASTWEB. Premesso quanto sopra, l'entità dell'indennizzo ai fini del calcolo previsto dall'art. 12 comma 1 All. A alla Delibera 347/18/Cons, viene calcolato nella misura edittale massima di € 300,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 30/06/2023, è tenuta a corrispondere all'utente, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 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
Roberto Rizzi

f.to