

DELIBERA n°_32_

**XXXX XXXX / FASTWEB SPA
(GU14/679997/2024)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 17/10/2024;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

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 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 14/05/2024 acquisita con protocollo n. 0132697 del 14/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante Sig. XXXX XXXX, cliente Fastweb, narra che tramite Wi-Fi navigava in internet con una velocità di 40 Mbit/s, mentre la velocità in download all’uscita del modem era di 60 Mbit/ s. A dicembre 2022, aderiva all’offerta Fastweb per la fibra ottica dentro casa ultraveloce, con velocità fino a 1 Gbps. In data 03/12/2022, dopo l’installazione del nuovo dispositivo, non è stato possibile connettersi a internet ed effettuare telefonate. L’app MyFastweb, non misurava la velocità della linea ed appariva il messaggio “impossibile connettersi alla rete FASTWEB-BRMNS6”. Lo Speed Test effettuato sul sito web di Fastweb, non dava alcun risultato. Attraverso altri tentativi con varie applicazioni, veniva quindi rilevato che la velocità di connessione ad internet che risultava in download inferiore a 1 Mbit/s. Il riavvio del modem ed il collegamento del PC al modem tramite cavo Ethernet non risolvevano il problema. Venivano quindi inoltrati a Fastweb reclami in data 05/12/2022, 17/12/2022, 15/03/2023, 20/03/2023, 19/07/2023 tramite PEC. In risposta al primo reclamo del 05/12/2022, Fastweb inviava un SMS per confermare l’intervento di un tecnico in centrale ed eventualmente a casa del cliente per il giorno 06/12/2022. Il tecnico non si recava a casa del cliente e Fastweb attivava l’offerta ultraveloce Internet e Telefono in data 07/12/2022. L’interruzione persisteva e a nulla serviva la richiesta fatta per la sostituzione dello stesso modem, perchè il gestore non esaudiva neanche questa richiesta. Da quanto esposto, nell’evidenziare il lungo disagio patito, l’istante XXXX XXXX che durante il disservizio si è dovuto dotare di ulteriore chiavetta per navigare con altro operatore, richiede a Fastweb il pagamento dell’indennizzo previsto per l’interruzione dei servizi internet e voce pari ad euro 6 per ogni servizio e per ogni giorno di interruzione (cfr. art. 6, comma 1, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). In data della presente istanza 24/04/2024

l'importo dell'indennizzo è pari ad euro 6.108,00 (euro 12 x 509 giorni), nonchè lo storno delle fatture emesse da Fastweb nel periodo da gennaio 2023 ad aprile 2024 per un importo totale di euro 502,96 e precisamente: la fattura di gennaio 2023 di euro 39,91 e le 15 fatture da febbraio 2023 ad aprile 2024 di euro 30,87.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate e per tale motivo ha regolarmente depositato, in piattaforma, apposita memoria difensiva. Nel merito Fastweb osserva che " L'istante si duole di un malfunzionamento dal dicembre 2022 fino al 6 maggio 2024 per effetto del mutamento di tecnologia. Si tratta di un cliente che in data 30 aprile 2019 aderiva all'offerta Fastweb. Innanzitutto, l'istante in data 24 aprile 2024 ha presentato l'UG. Come si dirà in seguito, l'ultima segnalazione da parte del suddetto istante è del 21 luglio 2023. Dal 21 luglio 2023 al 24 aprile 2024 non risultano segnalazioni. Ai sensi del comma 4 dell'art. 14 della Delibera 347/18 CONS (Esclusione degli indennizzi), Pertanto, il periodo che deve essere tenuto in considerazione, se del caso, va dal 5 dicembre 2022 al 21 luglio 2023. In secondo luogo, si è trattato e neanche in tutti i casi di una lentezza di navigazione relativa quindi solamente al servizio wi-fi e non certo di un isolamento. Infatti: il 4 dicembre 2021 veniva effettuato collaudo. Il 5 dicembre 2022 viene aperto un ticket per navigazione lenta, chiuso il 13 dicembre 2022 per irreperibilità del cliente. In data 16 maggio 2023, l'istante invia nuovo reclamo. Fastweb dopo aver effettuato le verifiche e constatato che sulla propria rete non sussistevano problemi. in data 19 luglio 2023 viene riscontrato il reclamo del cliente, evidenziando che dai sistemi non risultava alcun genere di problematica. Da notare che la Carta dei Servizi Fastweb non solo prevede nell'ipotesi di malfunzionamento, un indennizzo di 1,5 al giorno, ma altresì stabilisce che Fastweb ha 72 ore di tempo per intervenire in ciascuna ipotesi di malfunzionamento. Occorre anche notare come scrive l'istante in alcuni suoi reclami che il risultato dello speed test era il seguente: "La velocità è ottimale". Ciò conferma quanto riscontrato da Fastweb e comunicato all'istante in merito all'inesistenza di disservizi tecnici sulla propria rete. I pacchetti di dati transitavano senza ostacoli. Pertanto, come può l'istante affermare una responsabilità di Fastweb? Inoltre, gli unici speed test che l'AGCOM riconosce come validi sono quelli effettuati tramite software Ne.Me.Sys. (Network Measurement System. Non si capisce, quali test abbia utilizzato l'istante. Ove venga certificata, attraverso detti test, una lentezza di navigazione, l'istante ha la facoltà di cessare il contratto in esenzione costi e null'altro, non essendo prevista dalla normativa di settore, il pagamento di indennizzi o altro. In ultimo si rileva che la lentezza di navigazione non giustifica, il mancato pagamento delle fatture. Infatti, ad oggi risulta che la situazione amministrativa è a debito per € 597,62. Per le ragioni evidenziate, conclude la Fastweb, l'istanza non può essere accolta.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame della documentazione pervenuta attraverso la piattaforma di riferimento, e dal dibattito instaurato tra le parti, si evince con certezza che l'istante ha

patito una condizione di disagio per un dato periodo di tempo. Circa l'intensità del disagio patito, attribuibile ad una assenza di segnale o ad una lentezza di navigazione, insorgono dei dubbi, che comunque, non sono fugati dalle affermazioni del gestore telefonico. Quest'ultimo infatti non fornisce chiara e dettagliata relazione circa la regolare navigazione effettuata dal proprio cliente. Pertanto la ripetitività delle segnalazioni effettuate dall'istante, avverso questa condizione di disagio, inducono lo scrivente Ufficio a valutare come disfunzione grave - assimilabile all'isolamento - quanto rappresentato dall'istante. Trattandosi di un collegamento con il sistema fibra, tale disagio chiaramente si ripercuoteva sulla linea telefonica rendendola parimenti inutilizzabile. Circa il periodo da valutare per tali accadimenti, il fatto che i reclami si siano interrotti nel luglio del 2023, induce questo Ufficio ad accettare la replica del gestore circa l'osservazione posta con riferimento ai sensi del comma 4 dell'art. 14 della Delibera 347/18 CONS (Esclusione degli indennizzi, in assenza di reclamo). Seppur prendendo in considerazione le doglianze dell'istante circa la continuazione del manifestarsi del malfunzionamento occorso, non risulta verosimile che da luglio in poi, i guasti si siano succeduti con egual intensità, senza che lo stesso istante non abbia provveduto a reiterare i reclami e senza tra l'altro cambiare gestore come nelle sue facoltà. Per quanto ciò premesse, si ritiene quindi di applicare quanto previsto dall'art. 6 comma 1 della Delibera sugli indennizzi per le controversie telefoniche n. 347/18 Cons. e successive modifiche ed integrazioni, per un riconoscimento temporale pari a 210 gg complessivi. A tale decisione si somma lo storno delle fatture esclusivamente per il periodo indicato (gennaio /luglio 2023) fermo restando a carico dell'istante stesso il saldo delle pendenze in corso per i periodi diversi, risultanti ancora non pagati, nonostante l'oramai utilizzo regolare del servizio contrattualizzato.

DELIBERA

Per quanto sopra esposto, si accolgono parzialmente le richieste avanzate in istanza dal sig. XXXX XXXX avverso la Fastweb spa. In particolare si riconosce a favore del predetto istante un indennizzo a carico del gestore telefonico Fastweb spa, di euro 2520,00 in ragione di un totale di 210 gg di disservizio continuativo per 12 euro giornalieri di indennizzo (6 per servizio dati + 6 per servizio telefonico) . A tale decisione si somma lo storno delle fatture esclusivamente per il periodo indicato (gennaio /luglio 2023) ove già non adottato dalla stessa Fastweb, fermo restando però, a carico dell'istante stesso, il saldo delle pendenze in corso per i periodi diversi, risultanti ancora non pagati, nonostante l'oramai utilizzo regolare del servizio contrattualizzato.(luglio 2023 periodo attuale). Il pagamento di quanto evidenziato dovrà avvenire entro 60 gg dalla pubblicazione sul sito Agcom della presente Delibera, mediante accreditamento sulle coordinate bancarie dell'istante, così come indicato in piattaforma Iban : ITXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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.

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.

Palermo 17/10/2024

IL PRESIDENTE

