



CORECOM Lazio



DETERMINA 24 Fascicolo n. GU14/744226/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx Sxxx Mxxx Sxxx - GO internet 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatorie", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 della società Bxxx Sxxx Mxxx Sxxx, del 01/04/2025 acquisita con protocollo n. 0084299 del 01/04/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'utente ha lamentato: "Da Dicembre 2024 si è ripetutamente segnalato gravi disservizi con interruzioni protratte anche per oltre 7 giorni ininterrotti con gravi disagi per lo svolgimento dell'attività lavorativa in assenza di preavviso alcuno. Nonostante le varie segnalazioni nessuna problematica è stata risolta, nemmeno dopo l'invio della pec che si allega qui in piattaforma. Per scrupolo si rileva che dalla stipula del contratto e sino a data odierna, a parità di distanze, il servizio è andato via via peggiorando. 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), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Questo ha portato l'utente a cambiare operatore e con grandissimo stupore si è visto recapitare una fattura con costi di recesso malgrado, anche LA LEGGE BERSANI ". Premesso quanto sopra, l'utente ha richiesto: " Si richiede chiusura del contratto e di

tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione, Si richiede indennizzo euro 600,00 a titolo di indennizzo per l'irregolare erogazione dei servizi ADSL e Voce; Si richiede indennizzo euro 300,00 per mancata risposta a tutti i reclami Si richiede indennizzo euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS”.

Con memoria difensiva di parte, si costituisce l'Operatore il quale, ha eccepito : dal Ministero dello Sviluppo Economico a favore di aziende che prevedeva un contributo connettività pari a € 2000 per un contratto della durata di 24 mesi (allegato 1). Il cliente ha fornito tutta la documentazione per attivare il Voucher C (DOC +CF+VISURA + ALLEGATO A +VERBALE DI CONSEGNA), alleghiamo nel fascicolo il modulo che attesta l'avvenuta attivazione del servizio (allegato 2). Il cliente non ha mai inviato mail/pec o segnalazioni telefoniche con le quali evidenziava disservizi tecnici. La prima pec in segnalava problemi tecnici è stata inviata dal cliente in data 09/01/2025, riporto di seguito alcune frasi: “Segnalo per l'ennesima volta che il nostro servizio fibra fornito da Go Internet codice cliente 68662128 è spesso lento e per diverse volte è stato addirittura del tutto assente per lunghi periodi (anche oltre 7 giorni)” Problematica mai segnalata, come è possibile che non abbia usufruito del servizio per così tanti giorni senza mai contattare l'azienda e segnalare il disservizio ed evidenzia problemi solo in fase di disdetta? “Vorrei aggiungere che ci ritroviamo una fattura più che raddoppiata senza aver ricevuto alcun preavviso né la possibilità di rimodulare l'offerta.” Il cliente era perfettamente consapevole della durata del voucher C, era a conoscenza che alla scadenza dei 24 mesi sarebbe tornata una tariffa “normale” come comprovato dagli allegati. La pec è stata comunque gestita immediatamente e come è possibile vedere nella scheda di lavorazione il cliente è stato ripetutamente contattato telefonicamente e tramite mail dal 10/01 al 17/01, il cliente non ha mai risposto, si è reso irreperibile e da qui si evince che non era intenzionato a risolvere il problema che peraltro non esisteva; infatti, il nostro tecnico ha verificato con il collega di TIM (NOSTRO FORNITORE FIBRA) e non hanno riscontrato interruzioni. Allego nel fascicolo documentale la scheda di lavorazione della pec del 09/01/2025 (allegato 3) , alleghiamo anche gli sms e le mail inviate al cliente con richiesta di contatto (allegato 4) a cui non ci sono pervenute mai risposte da parte del cliente (non intenzionato a risolvere il problema perché ormai aveva deciso di chiudere il contratto con Go). A supporto di quanto detto infatti il cliente invia la pec con richiesta disdetta in data 28/01/2025. Il contratto, come indicato nelle nostre Condizioni Generali, viene disdetto 30 giorni dopo l'invio della richiesta disdetta, per cui è stato chiuso in data 28/02/2025. Il cliente ha bloccato il rid in banca con scadenza 20/01 per non pagare la fattura num. 01/4507665 del 02/01/2025 importo = 118.10 relativa al bimestre gennaio-febbraio 2025. Poi il rid è stato rimesso con scadenza 19/03, in seconda battuta, dopo che il nostro reparto amministrativo gli ha spiegato che la fattura doveva essere pagata, il rid è andato a buon fine. Pertanto, le richieste avanzate dal cliente di cui si parla nel Formulario, non esistendo i presupposti, non possono essere accolte da Go internet. Nel formulario si parla di disservizi segnalati: -68662128 Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo 12/12/2024 ...) Mai segnalato, né tramite mail/pec né tramite telefono, a supporto andrebbe allegata una prova di quanto asserito. -68662128 Addebito per costi recesso/disattivazione ... Mai fatturati, il cliente ha saldato l'ultima fattura relativa al bimestre gennaio-febbraio 2025 e ad oggi non risulta altro da pagare”. Concludeva per il rigetto dell'istanza.

Preliminarmente, si rileva che 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. All'esito dell'espletata istruttoria, così come per dichiarazioni rese dalle stesse parti, è emerso che il lamentato malfunzionamento della linea riguardasse la connessione internet che si presentava “spesso lenta”. Pertanto, risulta all'evidenza che quanto, genericamente, contestato dall'utente ed oggetto del presente procedimento rientra nell'ipotesi di lentezza della navigazione rispetto ai parametri indicati nel contratto. Sul punto, 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

maggior 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 l'istante, con il reclamo del 9.1.2025, in generale, lamenta la lentezza del servizio per diverse volte e che sarebbe stato addirittura del tutto assente per lunghi periodi (anche oltre 7 giorni). Senza soffermarsi sulle affermazioni, certamente generiche, fornite dall'istante, vero è che l'operatore, non ha dato prova, depositando i tabulati del traffico, della non veridicità di quanto lamentato dell'istante rendendo, così, indennizzabile la domanda relativa ai dichiarati sette giorni di interruzione totale della connessione internet ex art. 6 e 13, commi 2 e 3, dell'All. A Del 347/18/Cons, e ss. mm. Ii., nella misura complessiva di € 112,00. Quanto al rimanente periodo, per il disservizio occorso, l'utente avrebbe solo la facoltà di recedere dal contratto in esenzione spese (come di fatto avvenuto in data 28.1.2025) 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 (sia pure non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente). Quanto alla richiesta di storno dei costi maggiorati, la domanda non è meritevole di accoglimento in quanto dalle fatture in atti non si rilevano anomalie né costi di recesso fatturati. Anche la domanda di indennizzo da mancata risposta al reclamo non può essere accolta in quanto, nel termine utile dei trenta giorni utili alla risposta, l'istante ha esercitato il diritto di recesso.

DETERMINA

- GO internet SpA, in accoglimento dell'istanza del 01/04/2025, è tenuta a corrispondere all'istante, per le motivazioni di cui in narrativa, la somma di € 112,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to