



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 155/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
STUDIO M. DI MARCOLONGO / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 686/2016)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 luglio 2016;

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. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza dello Studio M di Marcolongo, del 18 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente, intestatario dell’utenza telefonica *business* n. 0495991xxx, contesta il malfunzionamento del servizio ADSL attivo sulla predetta linea.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

a. nonostante il Sig. Marcolongo abbia ripetutamente segnalato la “*lentezza del servizio ADSL soprattutto in fase di up load*” nel periodo compreso dal 31 dicembre 2014 al 28 febbraio 2015, l’operatore Fastweb S.p.A. non ha provveduto alla risoluzione del disservizio;

b. l’istante, pertanto, in data 7 gennaio 2015, ha formalizzato, a mezzo raccomandata A/R, la richiesta di risoluzione contrattuale.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto

- i.* l’annullamento delle fatture che addebitano i costi di recesso;
- ii.* lo storno totale dell’insoluto;
- iii.* l’indennizzo per il malfunzionamento del servizio nell’ammontare pari ad euro 885,00;
- iv.* il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell’operatore**

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, *in primis* ha eccepito che non c’è coincidenza tra le richieste formulate in sede di definizione e quelle avanzate in sede di conciliazione, tantomeno vi è identità tra l’oggetto indicato nell’istanza di conciliazione e quello indicato nell’istanza di definizione.

Nel merito, l’operatore ha dichiarato che “*non ha mai riscontrato alcuna difficoltà nell’erogazione dei servizi, che risultano pienamente goduti dall’istante*”. In proposito, ha altresì addotto che, a seguito di un intervento tecnico risalente al mese di dicembre 2014, è stato accertato che “*erano rispettati i dati di MCR garantiti, ossia era rispettata la banda minima garantita. Tuttavia, poiché il cliente lamentava un upload basso, seppur nei limiti garantiti, Fastweb S.p.A. ha consigliato di richiedere una modifica del contratto in favore di una tecnologia che privilegiasse l’upload*”.

Inoltre Fastweb S.p.A. sostiene che a carico dell’utente risulta un insoluto pari ad euro 1537,07, riferito al mancato pagamento delle fatture LA00241049, LA00042992 e LA000126762, del tutto ingiustificato.

Infine, il gestore ha addotto di aver riscontrato in data 21 settembre 2015, a mezzo *mail*, il reclamo inviato dall’utente il 5 agosto 2015.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si rileva che l’eccezione sollevata dall’operatore in ordine alla mancata coincidenza tra le richieste formulate in sede di definizione e quelle avanzate in sede di conciliazione può essere accolta. In particolare, si osserva che mentre in sede di definizione l’utente ha chiesto lo storno dell’intero insoluto maturato a suo carico, in sede di conciliazione la richiesta di storno era, in sostanza, limitata agli importi addebitati a titolo di recesso anticipato. Ciò stante, atteso che il pronunciamento dell’Autorità è



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

circoscritto alle domande sulle quali risulta esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione, la presente pronuncia non ha riguardo all'intera posizione amministrativa contabile dell'utente, ma esclusivamente agli importi addebitati a titolo di "penale per recesso anticipato". Diversamente, non si ritiene di accogliere il rilievo del gestore in ordine all'assenza di identità tra l'oggetto del tentativo di conciliazione e quello dell'istanza di definizione, posto che è incontrovertibile e inequivocabile che la problematica dedotta in controversia, come ha chiaramente precisato l'utente in sede di replica, attiene alla lentezza della velocità della linea ADSL.

Nel merito, alla luce dell'incartamento al fascicolo, si rileva che l'istante, a supporto delle proprie doglianze, produce apposita documentazione probatoria (test di misurazione della velocità), diversamente dall'operatore che non dimostra quanto adduce in memorie, ovvero che *"Nel mese di dicembre 2014 appositamente tecnico Fastweb ha verificato la velocità della linea internet e, dopo un'attenta analisi, ha accertato che erano rispettati i dati di MCR garantiti, ossia era rispettata la banda minima garantita."* In particolare, alcun report di intervento è stato depositato in atti, né altra documentazione attestante l'intervento tecnico e le risultanze dello stesso. In relazione a tanto, atteso che l'operatore non ha dimostrato di aver erogato al proprio cliente il servizio ADSL conformemente ai parametri garantiti in sede contrattuale, in virtù della delibera 244/08/CSP e successive modifiche e integrazioni, si ritiene che l'istante abbia giustificatamente esercitato il diritto di recesso dal contratto concluso con Fastweb S.p.A. Infatti, dalle risultanze istruttorie è emerso che la scelta dell'utente di passare ad altro gestore telefonico non è frutto di una mutata volontà contrattuale, bensì dell'adempimento parziale, da parte dell'operatore Fastweb S.p.A., dell'obbligazione assunta. In relazione a tanto, l'importo addebitato a titolo di recesso nel documento contabile LA00126762 del 30 giugno 2015 deve essere integralmente stornato.

Viceversa, la richiesta di indennizzo di cui al punto *iii*. non può essere accolta, atteso che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la fruibilità del servizio. In particolare, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della citata delibera 244/08/CSP, l'utente ha la possibilità di recedere senza alcun costo dal contratto, ma non anche il diritto di richiedere l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio, atteso che comunque gli è stato erogato, sia pure in modalità non rispondente agli *standard* di qualità convenuti contrattualmente.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che l'utente ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che dinanzi all'Autorità, per il tramite del legale incaricato della sua assistenza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

**DELIBERA**



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del dello Studio M di Marcolongo nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a stornare integralmente l'importo addebitato a titolo di recesso nel documento contabile LA00126762 del 30 giugno 2015, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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

5. 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.

Napoli, 13 luglio 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi