



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 24/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CONTI / FASTWEB S.P.A.
(GU14/1854/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 febbraio 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della Sig.ra Conti, del 25 ottobre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., lamenta l'interruzione della linea telefonica n. 0817692xxx, l'omessa attivazione dell'offerta commerciale proposta, nonché l'addebito di costi non dovuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. a far data dal 20 agosto 2017, senza preavviso, i servizi telefonici attivi sulla predetta utenza, voce e ADSL, sono stati sospesi;
- b. in data 15 febbraio 2017, telefonicamente, *“veniva proposta la connessione ad internet 100 Mg che veniva accettata però mal attivata”*;
- c. inoltre, a seguito della modifica del piano tariffario, alla Sig.ra Conti sono stati addebitati anche i costi del *modem* che, viceversa, avrebbe dovuto essere gratuito.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. il ripristino del precedente contratto *“visto il mancato funzionamento della connessione 100 mega”*;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi voce e ADSL;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha eccepito la genericità dell'istanza, atteso che l'utente, nell'istanza di definizione, ha indicato il *dies a quo* dell'interruzione della linea, ma non il *dies ad quem*.

Nel merito, la Società ha dichiarato che *“in data 16 febbraio 2017 ha correttamente provveduto alla variazione dell'offerta originaria, applicando quella nuova”*. A comprova di ciò ha depositato le fatture relative al rapporto contrattuale dedotto in controversia, dal quale si evince, altresì, che il costo del *modem* non è stato affatto addebitato all'istante (fattura n. 1401958 del 28 febbraio 2017).

Inoltre, *“con riferimento alla presunta lentezza della navigazione internet”* l'operatore ha addotto che *“nel caso di specie l'istante non ha in alcun modo dimostrato l'asserita lentezza lamentata con l'introduzione della presente procedura”*, fermo restando che troverebbe comunque applicazione la disciplina di cui alla delibera n. 244/08/CSP.

Per quanto attiene all'interruzione della linea telefonica, Fastweb S.p.A. ha poi evidenziato che l'utente, in costanza di disservizio, *“non ha inviato alcuna segnalazione e/o reclamo”*, quindi l'operatore è venuto a conoscenza della problematica solo a seguito della comunicazione pervenuta dal CORECOM Campania, adito in sede di GU5, cui è stato dato pronto riscontro, in data 27 settembre 2017, evidenziando che i servizi risultavano regolarmente funzionanti, come dimostrato dal traffico in fattura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

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

In particolare, la richiesta *sub. i* non può essere accolta in quanto, premesso che la qualità del servizio di connessione ad *internet* è misurabile attraverso il *software* gratuito Ne.Me.Sys., “*il mancato funzionamento della connessione 100 mega*” non trova riscontro nella documentazione al fascicolo. In proposito, qualora l'utente riscontri un *downgrade* della velocità di navigazione, ovvero una velocità di connessione inferiore a quella pattuita, trova applicazione la disciplina regolamentare di cui all'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, secondo cui “*può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi 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 o messaggio di posta elettronica certificata*”. Nel caso di specie, si osserva che non è dimostrato che la velocità di connessione fosse inferiore a 100 Mega, tantomeno risulta che l'istante abbia tempestivamente reclamato in proposito, consentendo, eventualmente, all'operatore di adeguare la prestazione ai livelli di qualità pattuiti.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta *sub ii.*, in quanto in atti non vi è prova che l'utente, in costanza di disservizio, abbia segnalato la problematica alla Società al fine di ottenere il regolare funzionamento della linea telefonica. Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfindibile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. D'altra parte, nel caso di specie, non risulta che l'istante abbia fatto neanche una segnalazione telefonica per chiedere l'intervento dell'operatore, conseguentemente si ritiene che non si concretizzi il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto.

Infine, anche la richiesta *sub iii.* non può trovare accoglimento in quanto non è provato l'invio all'operatore dell'unico reclamo depositato in atti, datato 27 febbraio 2017.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della Sig.ra Conti nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

Roma, 15 febbraio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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