



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 64/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BRUMA COSTRUZIONI 2000 / FASTWEB S.P.A.
(GU14/875/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti 24 aprile 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 la delibera n. 244/08/CSP, del 12 novembre 2008, recante *“Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP”*;

VISTA l’istanza della società Bruma Costruzioni 2000, del 2 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 0818332xxx e n. 0813958xxx, lamenta il malfunzionamento e l'interruzione della linea, nonché il *downgrade* della velocità di navigazione.

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

a. la società istante, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., ha sempre avuto “*grossi problemi di linea telefonica che è stata sospesa diverse volte e l'ADSL non ha mai funzionato*”;

b. in relazione a tanto, sono stati effettuati molteplici reclami telefonici, tra cui il 26 ottobre 2015 (n. cc000012347) e il 27 ottobre 2015 (n. cc0000119471891) ed è stato inviato anche un fax in data 30 ottobre 2015, ma il problema non è mai stato risolto;

c. in data 19 novembre 2015, a seguito di un intervento tecnico di Fastweb S.p.A., le linee telefoniche sono state interrotte e, nonostante i ripetuti reclami telefonici e a mezzo *twitter* (del 25 novembre 2015 id cc0000127208790 e del 22 gennaio 2016 id cc0000130859842), il problema è stato risolto solo nel mese di marzo 2016;

d. in seguito, avendo riscontrato una particolare lentezza di navigazione del servizio ADSL, sono stati inviati ulteriori reclami a mezzo fax (precisamente, in data 10 aprile, 20 maggio e 10 agosto 2016, oltre ad altri, allegati all'istanza di definizione);

e. infine, in data 26 ottobre 2016, l'istante ha migrato il servizio voce in Telecom Italia S.p.A. mentre il servizio ADSL è rimasto attivo in Fastweb S.p.A. in quanto l'operatore *recipient* ha espletato una *NP* pura.

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

i. lo storno e il rimborso parziale di tutte le fatture emesse in riferimento al codice cliente n. 2334790;

ii. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento parziale della linea telefonica in riferimento al periodo compreso dal 1 gennaio 2015 al 19 novembre 2015;

iii. la corresponsione di un indennizzo per interruzione totale dei servizi (voce e ADSL) in riferimento al periodo compreso dal 19 novembre 2015 al 31 marzo 2016;

iv. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento parziale dei servizi voce e ADSL dal 31 marzo 2016 al 30 maggio 2017;

v. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai molteplici reclami;

vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza. *In primis*, rilevando che l'istanza di definizione è stata depositata in Autorità oltre il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

termine di tre mesi dall'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM; *in secundis* rappresentando che in relazione all'asserito disservizio l'utente ha già percepito un congruo indennizzo, di euro 600,00, a soddisfo delle proprie pretese, come risulta dal verbale del CORECOM del 1 febbraio 2017; pertanto, il *Regolamento sugli indennizzi* non potrà trovare applicazione, ai sensi dell'articolo 2 del regolamento stesso.

Nel merito, ha evidenziato che *"circa il malfunzionamento parziale voce e adsl dal 01.01.2015 al 19.11.2015, controparte non deposita alcuna comunicazione antecedente ad ottobre 2015 volta a segnalare le odierne doglianze"* e comunque, *"le uniche comunicazioni depositate da controparte hanno lamentato la sola lentezza del servizio ADSL"*, senza peraltro provare il disservizio a mezzo del software Ne.Me.Sys.

In relazione alla totale interruzione dei servizi, nel periodo compreso dal 19 novembre 2015 al 31 marzo 2016, l'operatore ha addotto che dal dettaglio di traffico allegato alle fatture depositate, si evince *"il perfetto funzionamento dei servizi"*. In proposito ha altresì segnalato *"la pretestuosità dei reclami depositati, tesi esclusivamente a palesare una situazione di fatto inesistente."* In particolare, ha dichiarato che *"Il traffico contenuto nella fattura n. 9378337 e nelle successive smentisce l'avversa ricostruzione"*. Infatti, ad esempio, a fronte della comunicazione del 22 novembre 2015 in cui l'utente *"lamenta che da giovedì 19/11/2015 è stata sospesa la connettività dati e voce"* nella predetta fattura si evince che *"il 19.11.2015 i servizi sull'utenza 0813958xxx sono stati perfettamente funzionanti"*.

Per quanto riguarda il malfunzionamento parziale dei servizi voce e ADSL dal 31 marzo 2016 al 30 maggio 2017 la Società ha poi rilevato che *"nella documentazione depositata da controparte non si evince sia mai stato lamentato alcun disservizio circa il servizio voce successivamente al 31.03.2016; inoltre, in merito all'asserito malfunzionamento del servizio ADSL, questo avrebbe riguardato la sola lentezza della connessione"*, trovando quindi applicazione l'articolo 8, comma 6, della delibera n.244/08/CONS.

Infine, la Società ha dichiarato che le utenze dedotte in controversia sono migrate ad altro operatore il 26 ottobre 2016, con procedura di NNP, e il contratto è stato successivamente chiuso da Fastweb S.p.A. il 20 marzo 2017.

Per quanto attiene al contestato mancato riscontro ai reclami, l'operatore ha infine rilevato, *"oltre quanto sopra evidenziato circa la pretestuosità e l'infondatezza degli stessi"* che *"il documento Fax inviati a Fastweb non rappresenta alcun report delle asserite comunicazioni, ma un mero elenco olografo"*.

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, non si ritiene di accogliere l'eccezione sollevata dall'operatore in ordine all'inammissibilità dell'istanza. Infatti, *in primis* si deve dare atto che l'istanza è stata trasmessa a mezzo pec del 24 aprile 2017, *in secundis*, non può trovare applicazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'articolo 2 del *Regolamento sugli indennizzi* in quanto non risulta che l'operatore, prima dell'instaurazione della controversia, abbia corrisposto all'utente gli indennizzi previsti dalle norme contrattuali, tantomeno dal verbale di conciliazione del 1 febbraio 2017 risulta l'impegno della Società al riconoscimento degli stessi, bensì una mera proposta transattiva, peraltro rifiutata dall'istante. Circa l'importo di euro 600,00 che la Società dichiara di aver già corrisposto all'istante, a titolo di indennizzo, in atti non vi è prova che questi l'abbia effettivamente incassato e nella nota di accompagnamento allo stesso è indicata come causale "rimborso", pertanto non trova conferma che il titolo giustificativo del riconoscimento coincida con le pretese dedotte in controversia.

Nel merito, non ricorrono i presupposti per l'accoglimento dell'istanza *sub i.* atteso che, ai sensi del *Regolamento*, il malfunzionamento, ovvero l'interruzione della linea telefonica, anche se accertato, non determina *ex se* lo storno o il rimborso parziale delle fatture emesse nel corso del rapporto contrattuale.

Per quanto attiene alla richiesta *sub ii.*, nella documentazione in atti non si riscontrano reclami scritti antecedenti a quello datato 25 novembre 2015. In ordine alle segnalazioni telefoniche, dal dettaglio di traffico prodotto dall'operatore risultano numerose chiamate al Servizio clienti provenienti dal n. 0818332xxx nel periodo compreso da fine luglio a inizi agosto 2015 e poi, saltuariamente, dal 15 settembre 2015 al febbraio 2016. Ovviamente non è dato di conoscere l'oggetto delle segnalazioni telefoniche, tuttavia, stante il reclamo scritto del 25 ottobre 2015 in cui sono richiamate le segnalazioni al servizio clienti, si ritiene che il malfunzionamento di cui l'istante si duole abbia riguardato una sola linea telefonica e, in particolare, il servizio ADSL. Infatti, dal dettaglio di traffico relativo al servizio voce non si evince alcun disservizio, tantomeno l'istante ha avuto cura di precisare la tipologia della problematica patita. Viceversa, per quanto attiene al servizio ADSL, a fronte della contestazione dell'utente, la Società non ha provato in alcun modo la regolare erogazione del servizio. In relazione a tanto, in parziale accoglimento alla richiesta *sub ii.*, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 600,00 (seicento/00), calcolati nella misura di euro 5,00 al giorno, per 120 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 22 luglio 2015 (data della prima segnalazione telefonica al servizio clienti) al 19 novembre 2015 (data a decorrere dalla quale l'istante lamenta l'interruzione dei servizi).

Viceversa, per quanto attiene all'interruzione della linea telefonica *business* n. 0813958xxx a far data dal 19 novembre 2015, a fronte dei reclami allegati, l'operatore non ha prodotto prova contraria, ovvero il dettaglio di traffico generato dall'utenza nel periodo circoscritto dall'utente. In relazione a tanto, in parziale accoglimento richiesta *sub iii.*, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00), calcolati nella misura di euro 10,00 al giorno, per ciascun servizio, per 72 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 20 novembre 2015 (ultima data in cui, dal dettaglio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di traffico allegato in fattura, la linea risulta funzionante) al 30 gennaio 2016 (data in cui, dal dettaglio di traffico allegato in fattura, risulta che la linea abbia ripreso a funzionare).

In riferimento al periodo seguente a quello di cui sopra e, quindi, relativamente alla richiesta *sub iv.*, dal reclamo del 4 febbraio 2016, prodotto dall'istante, risulta che il disservizio lamentato concerne esclusivamente alla linea ADSL *“ancora instabile, lenta e con tempi di latenza spaventosi. I parametri di allineamento sono ben lontani dai 20 MB in download e 1 MB in upload”*. Tale tipologia di disservizio attiene al *downgrade* della velocità di navigazione, pertanto non può essere accolta la relativa richiesta di indennizzo, trovando viceversa applicazione l'articolo 8, comma 6, della delibera n.244/08/CONS secondo cui, premesso che la qualità del servizio di connessione ad internet è misurabile attraverso il software gratuito Ne.Me.Sys., l'utente *“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”*.

Da ultimo, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento sugli indennizzi, può trovare accoglimento la richiesta *sub v.*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento), atteso che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di aver riscontrato alcuno dei reclami inviati dall'utente a mezzo fax, a far data dal 25 novembre 2015 e a nulla vale addurre, a propria difesa, l'asserita pretestuosità e infondatezza degli stessi.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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 accoglie parzialmente l'istanza della società Bruma Costruzioni 2000 nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a riconoscere all'utente l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

all'utente i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza:

i. euro 600,00 (seicento/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL nel periodo compreso dal 22 luglio al 19 novembre 2015;

ii. euro 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per interruzione della linea telefonica *business* n. 0813958xxx nel periodo compreso dal 20 novembre 2015 al 30 gennaio 2016;

iii. euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

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.

Roma, 24 aprile 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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