AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 78/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GUARINO/FASTWEB S.P.A. (GU14/930/2018)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 maggio 2019;

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. 95/19/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*"), 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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza della Sig.ra Guarino del 6 giugno 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 08119169xxx, lamenta un'interruzione del servizio voce, nonché un malfunzionamento del servizio dati.

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

a. dal mese di giugno 2017 si è verificata un'interruzione del servizio voce, sia in entrata che in uscita, e un malfunzionamento del servizio *internet "in quanto spesso la linea risultava lenta e deficitaria*", in violazione dei parametri minimi garantiti nel contratto sottoscritto;

b. in relazione a tanto, l'istante ha formulato diversi reclami, sia telefonici che attraverso l'*app myfastpage*, sia a mezzo fax del 10.07.2017 e del 9.01.2018, che a mezzo PEC del 7 gennaio e del 10 aprile 2018, tutti rimasti privi di riscontro.

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

i. indennizzo per interruzione del servizio voce;
ii. indennizzo per malfunzionamento del servizio dati;
iii. indennizzo per mancata risposta al reclamo;
iv. rimborso delle fatture pagate riferite al periodo in cui si è verificato il disservizio contestato.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, preliminarmente ha rilevato la genericità dell'istanza. Nel merito ha poi contestato la fondatezza delle doglianze dell'utente, adducendo di non aver mai riscontrato anomalie nell'erogazione dei propri servizi, "*che risultano sempre fruiti correttamente da parte istante*"; a comprova di ciò ha depositato le fatture relative al periodo oggetto di contestazione.

Per quanto concerne il malfunzionamento del servizio di connessione a *internet*, ha poi osservato che il risultato della verifica effettuata con lo *speed test* conferma che l'erogazione del servizio è avvenuta conformemente ai parametri contrattuali. Infatti "*la misurazione depositata in atti dal cliente rileva una banda minima in Upload di 754 Kbit/s e in Download di 5478 Kbit/s",* pertanto non è stata commessa alcuna violazione

da parte dell'operatore dal momento che "*in base alla classe di assegnazione, il minimo garantito di download è di 3100 Kbit/s ed in upload è di 500 Kbit/s*".

La Società ha precisato, infine, di non aver ricevuto alcun reclamo da parte dell'utente.

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.

Premesso che non si accoglie, perché non fondata, l'eccezione di genericità sollevata dall'operatore, con riferimento alla domanda *sub* i., dalle fatture in atti emerge che l'ultima chiamata effettuata dall'utente risale al 7 luglio 2017. Inoltre, a decorrere dal giorno 10 luglio 2017, data in cui risulta inviato il primo reclamo a mezzo fax, l'operatore era a conoscenza del disservizio contestato.

Questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Viceversa, nel caso in esame, l'operatore si è limitato a una generica contestazione del disservizio, ma non ha offerto prova alcuna che nel periodo oggetto di contestazione il servizio era stato regolarmente erogato e fruito da controparte.

Tanto premesso, atteso che Fastweb S.p.A. non ha provato la regolare erogazione del servizio voce nel periodo contestato, l'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 5,00 al giorno, per 331 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 10 luglio 2017 al 6 giugno 2018 (data del deposito dell'udienza di definizione), per un totale di euro 1.655,00 (milleseicentocinquantacinque/00).

Viceversa, la domanda di cui al punto ii. non può essere accolta, in quanto alcuna violazione da parte dell'operatore risulta provata. In particolare, premesso che nel caso di specie, come lo stesso utente ha precisato, il disservizio contestato attiene al *downgrade* della velocità di navigazione, troverebbe applicazione l'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP che consente all'utente, qualora riscontri valori misurati peggiorativi rispetto a quelli previsti nel contratto, di recedere senza costi per la parte relativa al servizio di accesso a *internet* da postazione fissa, non di ricevere un indennizzo. Peraltro, nel caso di interesse, è anche emerso che i valori misurati sono conformi a quelli pattuiti.

Ugualmente, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub* iii., tenuto conto che il reclamo ha a oggetto il medesimo disservizio per il quale è già stato liquidato il dovuto indennizzo.

Tantomeno si ritiene di accogliere la richiesta *sub* iv. in quanto, atteso che il richiamato articolo 5 del *Regolamento sugli indennizzi*, che ha trovato applicazione nel caso di specie, non prevede espressamente il rimborso dei corrispettivi fatturati in costanza di disservizio, il servizio di connessione a *internet* è risultato funzionante e il piano tariffario relativo al rapporto dedotto in controversia è *flat*, quindi non è possibile quantificare, scorporando, il costo addebitato in relazione al solo servizio voce. Peraltro, merita di essere osservata la condotta dell'istante che, per oltre un anno, ha patito

l'assenza totale del servizio voce senza determinarsi a richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo, *ex* articolo 5 del *Regolamento*, ovvero a cambiare operatore.

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

DELIBERA

Articolo 1

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

2. Fastweb S.p.A., è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 1.655,00 (milleseicentocinquantacinque/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce, maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza.

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, 22 maggio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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