

DELIBERA N. 85/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MOTOFFICINA MASALA & F./FASTWEB S.P.A.
(GU14/801/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 giugno 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 di Motofficina Masala & f. nella persona del suo legale rappresentante pro tempore, sig. Masala, del 15 maggio 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 *business* n. 079260xxx, lamenta la parziale e discontinua erogazione del servizio *internet*, la ritardata attivazione del servizio fibra, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

a. “*in data 16/01/17 la parte istante stipulava contratto con Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fruizione dei servizi fonia e fibra*”;

b. l’operatore attivava il servizio fonia ed il servizio ADSL “*invero mai richiesto dall’utente*”, rimanendo inadempiente in ordine all’attivazione del servizio fibra;

c. sin da subito si verificava la parziale e discontinua erogazione del servizio *internet*, in relazione a tanto l’utente contattava ripetutamente il servizio clienti (ticket n. 09814563 del 16 febbraio 2017, n. 10126087 del 24 febbraio 2017, n. 10866580 del 15 marzo 2017, n. 11263357 del 24 marzo 2017 e n. 12728143 del 30 aprile 2017);

d. “*solamente nel mese di Dicembre del 2017, con grave ritardo, il Gestore provvedeva all’attivazione del servizio fibra*”;

e. ciononostante, anche dopo l’attivazione del servizio fibra, l’istante continuava a riscontrare malfunzionamenti del servizio di accesso ad *internet*, come risulta dai numerosi ticket di reclamo, depositati in allegato all’istanza.

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

i. la corresponsione dell’indennizzo per parziale e discontinua erogazione del servizio, per il periodo compreso dal 16 febbraio 2017 al 28 febbraio 2018, per un totale di 378 giorni;

- ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione del servizio fibra, per il periodo compreso dal 16 marzo al 13 dicembre 2017, per un totale di 273 giorni;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. parziale ripetizione dei canoni sostenuti durante il periodo di disservizio;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., in memoria, ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'utente nei termini seguenti.

In via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per mancanza di sottoscrizione, oltre che per incompletezza e assoluta genericità.

Nel merito, l'operatore ha precisato che l'istante ha aderito all'offerta con tecnologia ADSL, non fibra e non ha mai rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei servizi di competenza, infatti *“parte istante non ha inviato alcuna comunicazione o reclamo teso a informare l'operatore della problematica in essere”*. Ciò stante, in relazione alla documentazione *ex adverso* allegata *“15.3.2017, 09.12.2017, 12.12.2017, 13.12.2017, 15.01.2018”* la Società ha rilevato di aver sempre gestito le *“richieste avverse”*, anche se pervenute con modalità diverse da quelle previste nelle Condizioni generali di contratto.

Inoltre, nel merito del disservizio, Fastweb S.p.A. ha richiamato la disciplina regolamentare vigente in materia di velocità di connessione internet di cui all'articolo 8 della delibera n. 244/08/CONS.

Infine, l'operatore ha dichiarato di aver accolto le richieste di controparte *“non appena la tecnologia fibra è risultata possibile presso la sede dell'istante”*, ovvero in data 28 dicembre 2017, come risulta dalle schermate depositata al fascicolo.

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.

In primis giova precisare che non si ritiene di accogliere le eccezioni preliminari sollevate dall'operatore in quanto di mera forma.

Nel merito, la richiesta *sub i.* non può essere accolta per i motivi che seguono. La parte istante lamenta la parziale e discontinua erogazione del servizio dati per il periodo compreso dal 16 febbraio 2017 al 28 febbraio 2018, qualificandola più precisamente nei frequenti reclami indirizzati all'operatore come *“navigazione lenta”*. Al riguardo, secondo il costante orientamento dell'Autorità, 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. In particolare, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n.224/08/CSP secondo cui *“qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi*

rispetto a quelli di cui sopra 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.

Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a *internet* risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo, ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio.

Viceversa, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta *sub ii.*, atteso che l'operatore, anche in esito a espressa richiesta istruttoria, non ha provato quanto addotto in memorie, ovvero che *"la società istante ha aderito all'offerta con tecnologia ADSL, non fibra"* (punto 3 delle memorie) ed è rimasto per lungo tempo inerte a fronte delle numerose richieste inviate dall'istante, relative all'attivazione del servizio di accesso in *internet* con tecnologia fibra. In relazione a tanto, premesso che Fastweb S.p.A. ha comunque fornito il servizio di accesso in *internet*, anche se in tecnologia diversa da quella richiesta e prevista dal contratto, si ritiene che, in via equitativa, possa trovare applicazione l'articolo 3, comma 4, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, e che pertanto l'operatore debba corrispondere all'utente un importo complessivo pari a euro 600,00, calcolato nella misura di euro 2,00 al giorno per 300 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16 febbraio (data del primo reclamo) al 13 dicembre 2017.

Parimenti, merita accoglimento la richiesta *sub iii.*, in quanto l'operatore non ha provato di aver riscontrato puntualmente ed esaustivamente i reclami inviati dall'utente a far data dal primo, del 16 febbraio 2017. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo pari a euro 255,00, computato nella misura di euro 1,00 al giorno, per 255 giorni, in riferimento al periodo compreso dal 16 febbraio al 13 dicembre 2017, già scorporati di giorni 45 che l'operatore si riserva, ai sensi della propria carta servizi per dare riscontro ai reclami.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub iv.* in quanto i corrispettivi fatturati da Fastweb S.p.A. si riferiscono sia al servizio voce che al servizio di accesso a *internet*, comunque fruito, anche se in tecnologia diversa da quella richiesta, pertanto si ritiene dovuto il relativo pagamento.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 100,00.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Motofficina Masala & F. nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, con assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 600,00 (seicento/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio di accesso in *internet* mediante tecnologia fibra;
- ii. euro 255,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. 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.

4. 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, 7 giugno 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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