

DELIBERA N. 207

**XXXXXXXXX / FASTWEB SPA
(GU14/276624/2020)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del 04/12/2020;

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. 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* 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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 09/05/2020 acquisita con protocollo n. 0200219 del 09/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Fastweb S.p.A. in relazione all'utenza di tipo privato XXXXXXXXX codice cliente XXXXXXXXX, addebiti per canone mensile differente rispetto a quello pattuito contrattualmente, una velocità di connessione non congrua rispetto sempre al contratto sottoscritto. In particolare, ed in itinere del procedimento, l'istante ha testualmente specificato quanto segue: 1) la fatturazione non rispecchia l'accordo transattivo firmato; 2) Fornisce un servizio di connessione al di sotto dei parametri contrattuali anche secondo l'analisi del software Nemesys; 3) Fastweb asserisce che il problema risiede nell'obsolescenza dei devices utilizzati per connettersi alla rete nonostante il customer care conferma la velocità del software a monte. In base a tali premesse l'utente ha richiesto: 1) correzione automatica della fatturazione; 2) adeguamento della velocità di connessione come da parametri contrattuali; 3) indennizzo per lo stress continuo di dover agire, tramite AGCOM, per risolvere i problemi originati da Fastweb.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare Fastweb S.p.A. , di seguito società o operatore, ha eccepito l'inammissibilità e improponibilità della domanda dell'istante, in particolare della richiesta relativa agli addebiti per canone mensili e costi, come anche quella per sospensione servizi, in quanto oggetto di una precedente istanza conciliativa presentata nell'anno 2019 con formulario UG/222863 conclusasi con atto transattivo pre-Corecom. Nel dichiarare di aver rispettato pienamente l'accordo transattivo sottoscritto, la società in memoria ha specificato di aver riaccredito nelle fatture le somme versate in più dall'istante e di aver inserito nelle stesse, l'importo di euro 5,00 sotto la voce " Accredito per disservizio". Ha anche contestato la richiesta dell'istante inerente gli addebiti in fattura per "costi riattivazione servizi", atteso che anche tale richiesta era già stata formulata nel formulario UG/222863/2019 e quindi sanata sempre in sede di sottoscrizione dell'accordo pre-Corecom di cui sopra, pertanto non più proponibile in questa sede. Nel prosieguo ed atteso quanto scritto e documentato in uno alla memoria, l'operatore ha pertanto chiesto al Corecom che tutte le domande formulate dall'istante nella presente procedura, aventi però stesso oggetto della precedente istanza UG/222863/2019, vengano rigettate, atteso che le stesse oggi, non possono costituire oggetto di un nuovo procedimento di conciliazione (e conseguente definizione). Inoltre ed in relazione alla contestazione di inadempimento mossa dall'utente in questa sede, ha significato che quest'ultima non può essere proposta avanti al Corecom, ma potrà essere fatta valere in sede giudiziale. In relazione all'ulteriore disservizio (velocità wifi) lamentato dall'istante nella presente domanda, l'operatore ne ha eccepito la richiesta per omessa indicazione sia dell'arco temporale, che di tempestiva segnalazione del disservizio de quo alla società. In memoria la fastweb difatti ha evidenziato che l'utente, sia nell'istanza che nelle richieste, non fa minimamente cenno ad una data di inizio del



disservizio ed altresì ha sottolineato la totale assenza di segnalazioni da parte dello stesso, in assenza delle quali alcuna responsabilità potrà essere imputata alla società in causa. Nel proseguo ha quindi contestato, quanto sostenuto dall'utente nell'istanza introduttiva del presente procedimento, rilevando che il disservizio lamentato dal medesimo non è riferibile alla lenta velocità internet dell'utenza, ma bensì riferibile alla velocità del wifi all'interno dell'abitazione dell'istante, ed ha nuovamente segnalato il mancato deposito in atti da parte dell'utente del test NEMESYS, al fine di dare prova del disservizio oggi lamentato (lenta navigazione del servizio internet). Proseguendo la società resistente ha significato che solo in occasione del deposito della presente istanza, è venuta a conoscenza di tale disservizio patito dall'utente e prontamente l'assistenza fastweb ha contatto lo stesso, proprio al fine di verificare la velocità del servizio in uso. Solo ed a seguito del contatto telefonico di cui sopra, l'operatore è venuta a conoscenza che l'utente, per ampliare il segnale wifi all'interno della propria abitazione, utilizzava un dispositivo Extender WI FI TP-LINK extender ab 552 di sua proprietà e dallo stesso installato, che è risultato datato e non adeguato alla moderna tecnologia in uso. Difatti, nel corso dell'intervento operato dall'assistenza tecnica di Fastweb, si è verificato che escludendo il ripetitore WIFI (di proprietà del cliente), e riconfigurando il modem, la connessione wifi è stata correttamente ristabilita. A tal proposito l'operatore ha nuovamente evidenziato e rimarcato che, di tale collegamento tra modem ed il ripetitore in uso all'istante - Extender WI FI TP LINK extender ab 552- la società era completamente ignara, circostanza questa appurata dall'assistenza tecnica solo a seguito di contatto telefonico con il cliente. Pertanto è considerato l'utilizzo da parte dell'utente di un apparato di sua esclusiva proprietà, la Fastweb non potrà essere ritenuta responsabile per l'inefficienza dello stesso in quanto non risulta essere un apparato fornito da contratto ma come sopra ribadito, di esclusiva proprietà dell'istante e per di più, dallo stesso installato. L'operatore nel proseguo della memoria ha nuovamente evidenziato che l'utente, in questa sede, non può pretendere alcun indennizzo per un disservizio non segnalato, non reclamato, non circoscritto temporalmente ed imputabile, come sopra già detto, all'apparato in uso di sua esclusiva proprietà. In conclusione della memoria, l'operatore ha quindi chiesto il rigetto di tutte le richieste formulate dall'istante, specificando testualmente che, in relazione al punto 1." Correzioni automatica della fatturazione": la stessa è stata già effettuata a seguito di gestione di accordo Corecom sin dalla fattura del 1 marzo 2020, precedente quindi all'attivazione dell'UG/259677/2020; 2. Adeguamento della velocità di connessione come da parametri contrattuali." La richiesta sembrerebbe essere indirizzata in via generale alla velocità di navigazione mentre entrando nel merito dell'istanza si comprende che un'asserita doglianza riguarderebbe solo la connessione in WIFI e che il problema sarebbe dipeso dall'utilizzo di un ripetitore (di proprietà dell'istante) datato e non adeguato alla moderna tecnologia; 3. Indennizzo per lo stress continuo di dover agire presso AGCOM per risolvere i problemi da Fastweb VOLONTARIAMENTE originati." Oltre al fatto che tale fatti specie non risulta indennizzabile, ma attivabile esclusivamente sotto il profilo risarcitorio, escluso dalla presente procedura. Pertanto ed alla luce di quanto argomentato nella memoria e documentato in atti, la società Fastweb ha chiesto al Corecom, il rigetto delle richieste formulate dall'utente, in istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni che seguono. In primis, risulta fondata l'eccezione formulata dalla Fastweb relativa alla richiesta dell'utente di cui al punto 1), atteso che risulta agli atti del fascicolo e del Conciliaweb, che per lo stesso oggetto è stato già presentato un precedente UG/222863/2019 e che è stato sottoscritto tra le parti,



istante ed operatore, un atto transattivo pre-Corecom. A seguito dell'intervenuta transazione tra le parti, il procedimento de quo è stato archiviato. E' giusto evidenziare che le parti ambedue hanno depositato in atti copia dell'atto transattivo di cui si discute, dal quale si evidenzia in particolare, la dichiarazione resa dall'istante nello stesso "...di null'altro aver a pretendere l'una dall'altra, riguardo all'istanza oggetto della presente (UG/222863/2019)...". In considerazione di quanto sopra evidenziato è necessario sottolineare che l'utente nella presente procedura, in primis, non può riproporre le medesime doglianze oggetto di transazione ed inoltre che non può chiedere al Corecom, attesa la natura dell'atto transattivo sottoscritto, di accertare l'eventuale inadempimento da parte dell'operatore. In considerazione di quanto sopra argomentato pertanto, l'eccezione formulata dalla società Fastweb, risulta fondata e viene accolta. Ancora in via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta dell'istante di cui al punto 3) indennizzo per lo stress continuo di dover agire, tramite Agom, per risolvere i problemi originati da Fastweb, atteso che, così come formulata dallo stesso celerebbe una richiesta risarcitoria, ed in quanto tale, è esclusa dalla competenza del Corecom adito, essendo di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Ulteriormente e sempre in via preliminare, deve rilevarsi l'irricevibilità della documentazione depositata in atti da parte dell'istante nelle date del 18/07/2020, 26/08/2020, 06/10/202 e 09/10/2020, in quanto tardive rispetto ai termini assegnati alle parti, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, come da nota di avvio del procedimento de quo. Pertanto ed in considerazione di quanto sopra ampiamente argomentato, la presente procedura è stata resa ammissibile parzialmente, atteso che nella stessa, l'istante ha evidenziato una nuova doglianza non oggetto del precedente formulario UG/222863/2019; nello specifico l'istante ha lamentato una lenta velocità della connessione del servizio internet in uso. In relazione a tale disservizio di cui l'istante dichiara testualmente in istanza "... che la velocità della connessione, quando funziona, non rispetta minimamente i parametri indicati nel contratto come prove documentali allegate..." è giusto significare quanto segue. In via primaria, le doglianze dell'utente risultano generiche atteso che il medesimo non ha indicato l'arco temporale in cui è insorto tale disservizio, né si ha conoscenza della fine, inoltre risultano prive di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine all'effettivo verificarsi dei fatti, a suo dire posti a fondamento della richiesta. E' necessario evidenziare in questa sede, la totale mancanza in atti di segnalazioni e/o reclami formulati dalla parte istante nei confronti dell'operatore chiamato in causa. Per orientamento costante dell'Autorità, la segnalazione del disservizio da parte dell'utente non solo è necessaria ed anche doverosa proprio al fine di portare a conoscenza dell'operatore telefonico del disservizio subito, ma è anche indispensabile perché possa esigersi dallo stesso un dovuto intervento. Dalla lettura della documentazione in atti, tale intervento è stato eseguito dalla società resistente, e per come dalla stessa dichiarato in memoria nella data del 20/05/2020 allorché l'istante ha reso finalmente edotto l'operatore della vera natura del disservizio subito. Disservizio, che per come dichiarato in memoria dall'operatore e non smentito dall'istante, non è risultato essere attinente alla velocità del servizio internet erogato dall'operatore, ma causato unicamente dal dispositivo Extender WI FI TP-LINK extender ab 552 di esclusiva proprietà dell'istante e dallo stesso installato, al fine di amplificare il segnale WIFI all'interno della propria abitazione. Nello specifico, nel corso dell'intervento l'assistenza tecnica di fastweb ha appurato che, escludendo il ripetitore installato dall'istante (Extender WI FI TP-LINK extender ab 5529) e riconfigurando i modem, la connessione wifi è stata correttamente ristabilita. Pertanto ed in considerazione di quanto sopra argomentato e dichiarato in memoria dalla società resistente e non eccepito in sede di repliche da parte dell'istante, non risulta imputabile alcuna responsabilità in capo all'operatore per tale disservizio. Ulteriormente ed attesa la natura del disservizio lamentato dall'utente (lentezza di navigazione) e di cui in premessa si è meglio evidenziato, è doveroso argomentare anche,



quanto segue. Come sopra ribadito, l'istanza di cui si discute risulta priva di alcuna prova documentale, ma per di più ed attesa la natura del disservizio lamentato, non risultano depositati al fascicolo i test eseguiti per la lenta navigazione imputata al servizio internet, né tale carenza è stata sanata dall'istante in itinere del procedimento de quo. In considerazione di quanto sopra, non può dirsi dimostrato da parte dell'istante il disservizio di cui si duole, nello specifico la dichiarata "lentezza di navigazione". In proposito si ricorda che, lo speed test "Ne.Me.Sys" predisposto dall'Agcom nell'ambito del progetto MisuraInternet, ai sensi della delibera n. 244/08/CSP in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa"; è l'unico strumento attualmente disponibile che permette di effettuare un controllo approfondito della rete (ovvero non semplicemente di effettuare un test sulla generica velocità di navigazione su Internet, ma di verificare esattamente le prestazioni della rete dell'operatore che fornisce il servizio di accesso ad Internet all'utente) ed inoltre, è l'unico che permette di avere una certificazione, con valore legale. Certificazione, che si ripete, non risulta depositata in atti, da parte dell'istante. Al riguardo, il quadro normativo di riferimento in materia di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa è dato dalla sopra menzionata delibera n. 244/08/CSP, in base alla quale 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. Sul piano normativo è bene rammentare che l'operatore, se in linea generale è tenuto a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali (art. 3, c. 4, delibera Agcom 179/03/CSP, All. A), in ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, è tenuto a specificare la velocità minima del servizio dati (velocità minima reale di accesso alla rete), risultante dalle misurazioni effettuate, per esigenze di maggiore trasparenza e di consapevole scelta d'acquisto da parte degli utenti. L'adempimento dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys (art. 7, c. 3, delibera 244/08/CSP), e dal canto suo l'utente, nell'ipotesi in cui rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, può utilizzare tale misurazione per proporre un reclamo all'operatore e richiedere nel contempo il ripristino degli standard minimi garantiti, ovvero anche, esigere il recesso senza costi dal contratto (art. 8, c. 6, delibera 244/08/CSP). In tal senso si è già espressa l'Autorità nelle vari delibere (una tra tante la delibera n.126/16/CIR) statuendo che: l'istante in tale fattispecie ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio adsl, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Difatti la norma appena citata, prevede espressamente che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra (in uso) può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, la facoltà di recedere senza penali 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". Nel caso in esame, in considerazione di quanto sopra argomentato, attesa la non produzione in atti del certificato Ne.Me.Sys ed ancora attesa l'assenza in atti di reclami e/o di segnalazioni del disservizio all'operatore, nel sottolineare che in base alla sopra richiamata normativa, la lenta navigazione del servizio Internet non determina il diritto alla liquidazione di alcun indennizzo ma solamente la possibilità di recedere dal contratto, la richiesta dell'utente di cui al punto 2) non può trovare accoglimento. In considerazione del rigetto integrale dell'istanza, si ritiene equo compensare tra le parti le spese della presente procedura



DELIBERA

Articolo 1

Il rigetto integrale dell'istanza del Sig. XXXXXXXX nei confronti della società Fastweb S.p.A., in relazione all'utenza di tipo privato XXXXXXXX codice cliente XXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa e di dichiarare compensate tra le parti le spese per la presente procedura.

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.

Palermo, 04/12/2020

IL PRESIDENTE

PROF.SSA AVV. MARIA ANNUNZIATA ASTONE