

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 42 del 8 maggio 2017**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb SpA
---------------------	---

	<b>Pres.</b>	<b>Ass.</b>
<b>Presidente:</b> Marco Mazzoni	X	
<b>Membro:</b> Maria Mazzoli	X	
<b>Membro:</b> Stefania Severi	X	

**Presidente:** Marco Mazzoni

\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

## **Definizione della controversia XXXXXX contro Fastweb SpA**

**(GU14 N. XX/2017)**

### **IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del \_\_\_\_\_,

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTE** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 20 gennaio 2017 (prot. n. XX/17) con cui XXXX, residente in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb SpA;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**VISTA** la proposta del Dirigente;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione all'utenza privata n. XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 30 settembre 2016 effettuava una misurazione della qualità del servizio di accesso ad internet che accertava un malfunzionamento della adsl;
- b) il giorno 8 settembre 2016 sottoscriveva un'offerta con l'operatore Telecom per la migrazione della numerazione;
- c) nonostante l'accertato malfunzionamento, venivano addebitati euro 167,17 per il recesso;
- d) la migrazione avveniva dopo 4 mesi;
- e) a fini conciliativi, prima dell'udienza venivano offerti euro 350,00.

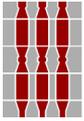
In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) il rimborso di euro 167,17
- II) euro 350,00 offerti dall'operatore più euro 350 per il tempo perso ed i gravi disservizi subiti.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Fastweb SpA nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza essendo le richieste dell'UG



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

differenti rispetto a quelle del GU14;

b) sono stati addebitati nella fattura di chiusura i costi per recesso anticipato e i costi per dismissione dei servizi Fastweb, entrambi dovuti;

c) i costi di dismissione sono i costi effettivamente sostenuti dall'operatore e l'importo relativo al recesso anticipato è dovuto se il cliente recede prima della scadenza del vincolo di 24 mesi previsti dall'offerta sottoscritta; la disdetta è stata inviata in data 19/09/2016, pertanto prima del termine;

d) Fastweb offre una connessione fino a 20Mbit/s senza garantire il livello minimo;

e) non è mai stata riscontrata alcuna anomalia nell'erogazione dei servizi;

f) non è mai stato ricevuto alcun reclamo.

Sulla base di tali premesse l'operatore Fastweb SpA chiede il rigetto della domanda.

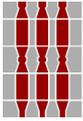
L'istante nella memoria di replica precisa che il reclamo è stato inviato in data 30 settembre tramite l'AGCOM e con fax del 27 ottobre 2016. I costi di disattivazione non sono dovuti in virtù del Decreto Bersani. Ribadisce pertanto le proprie richieste.

### **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore va rigettata poiché, ai sensi di quanto disposto dal punto III.1.2 delle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, la necessaria identità dell'oggetto delle richieste svolte in fase conciliativa e di definizione ex art. 14 del Regolamento non deve portare a richiedere l'assoluta identità formale delle domande, ma soltanto che *"la questione in discussione sia la medesima"*.

Sempre in via preliminare va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità e quindi del Corecom ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento; pertanto, le relative domande non possono trovare accoglimento in questa sede. Venendo al merito, le richieste di parte istante non possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

La controversia verte sulla lentezza della connessione ADSL, asseritamente inferiore ai parametri garantiti dall'operatore. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

Ne.Me.Sys, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

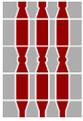
All'articolo 8, comma 6 di detta delibera, è previsto che *“qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha 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”* (cfr., tra le altre, Agcom, del. n. 34/17). Pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

Nel caso che ci interessa, l'istante ha aderito a una proposta contrattuale che prevedeva la migrazione della numerazione verso altro gestore il giorno 8 settembre 2016 e ha inviato disdetta, da quanto affermato dall'operatore, non contestato, il 19 settembre 2016 e, solo successivamente, ha effettuato la misurazione della qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa, in quanto la certificazione è datata 30 settembre 2016.

Poichè l'invio del certificato di rilevazione Ne.me.sys è avvenuto dopo la richiesta di recesso, l'operatore non è stato messo nelle condizioni di adeguare la qualità dell'erogazione del servizio e ripristinare gli standard minimi garantiti. Inoltre, va evidenziato che, in ogni caso, la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo.

Per completezza, va ricordato che, ai sensi del c.d. decreto Bersani, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, prevede che possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti. Va comunque rilevato che i contratti di che trattasi non sono normali contratti di abbonamento, ma presentano l'applicazione di sconti tariffari. Dalla documentazione prodotta dall'operatore risulta infatti che l'offerta commerciale a cui l'istante ha aderito, prevedeva condizioni di favore rispetto a quelle standard e l'utente, a fronte di questi vantaggi, offriva la sua fedeltà e si impegnava a rimanere vincolato per un certo periodo di tempo verso l'operatore Fastweb SpA, garantendo così a quest'ultimo i tempi necessari ad ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio del contratto. L'interruzione prematura dei rapporti ha creato uno squilibrio contrattuale, sfociato nella richiesta dei suddetti costi di risoluzione, che non rappresentano altro che un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dall'istante rispetto a quelle generalmente praticate alla clientela.

In questo senso, si è espresso il Consiglio di Stato il quale ha sostenuto che *“il contratto (...) ha una sua intrinseca e sostanziale natura sinallagmatica, nel senso che l'impegno di non recedere*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati" (Cons. St., sent. 1442/2010, che conferma la sent. Tar Lazio, sez. terza ter, n. 5361/2009; in senso conforme, del. Agcom n. 63/12/CIR, n. 54/15/CIR; nonché Corecom Lombardia, del. n. 25 del 2014; Corecom Liguria, del. n. 2 del 2015; Corecom Emilia Romagna, dell. n. 51 del 2014 e n. 61 del 2015; Corecom Toscana, del. n. 147 del 2 ottobre 2015).

Da quanto sopra consegue che la domanda relativa al rimborso dei costi per recesso anticipato non può essere accolta, né può riconoscersi alcun indennizzo per la lentezza della navigazione. Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

#### **DELIBERA**

**il rigetto** dell'istanza presentata da XXXXX, residente in XXXXXX per i motivi sopra indicati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)