

*Protocollo: vedi segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.502
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 marzo 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI

Presidente

ALFONSO UMBERTO CALABRESE

Vicepresidente

MARIA GIOVANNA ADDARIO

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSI XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 244/08/CONS, 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";

Viste le delibere Agcom n. 46/10/CIR; 47/10/CIR; 3/11/CIR; 50/11/CIR; 69/11/CIR; 93/11/CIR; 9/12/CIR; 14/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Lazio n. 47/12;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regioni Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.583);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 marzo 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 20/07/2017, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 11/10/2017, in atti con prot. AL/2017/53667 del 20/10/2017.

L'istante ha lamentato una serie di problematiche nei confronti della società Fastweb S.p.A.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 26/01/2016 sottoscriveva il contratto business Fastnet + Fastvoice comprendente la realizzazione di una infrastruttura di telecomunicazioni a banda larga per l'accesso a Internet;
- i servizi, mai forniti in maniera regolare e continuativa, presentavano continue interruzioni. Tra gli altri, il collegamento Internet presentava mediamente una velocità di gran lunga inferiore a quanto dichiarato dal fornitore in fase contrattuale, tanto da comportare notevoli disagi a livello operativo fino alla sospensione di un intero reparto in quanto gli operatori erano completamente impossibilitati nello svolgimento delle loro abituali attività: sviluppo software, progettazione grafica, analisi dei rischi, ecc.;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- poiché, in occasione di test e interventi effettuati dall'operatore, veniva rilevato un degrado sulla linea ma il problema non veniva mai definitivamente risolto, chiedeva la cessazione del contratto per giustificato motivo oggettivo e contestava gli addebiti per cessazione anticipata.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) storno integrale dell'eventuale posizione debitoria con ritiro a cura e spese dell'operatore dell'eventuale pratica di recupero del credito;
- b) indennizzi per malfunzionamento sia della linea fissa che dell'ADSL per complessivi euro 1.970,00;
- c) indennizzi per mancata risposta al reclamo del 23/11/2016 nella misura massima di euro 300,00;
- d) rimborso spese di procedura per euro 150,00.

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

Nella memoria in atti con prot. AL/2018/1915 del 10/01/2018 Fastweb non ritiene ravvisabile alcuna violazione in ordine a quanto previsto dal contratto, dalla carta dei servizi o dalle disposizioni normative in materia e chiede pertanto il rigetto delle richieste dell'istante.

Sottolinea come il contratto stipulato tra le parti prevedesse, a fronte dell'applicazione di una scontistica sul canone, una durata minima di tre anni e l'applicazione, in caso di recesso *ante tempus*, “di un importo pari alla somma degli importi mensili che, in base al contratto maturato, sarebbero maturati in suo favore alla scadenza del termine predetto”.

I diversi interventi tecnici non individuavano alcun malfunzionamento, solamente in data 04/05/2016 veniva rilevato un degrado dell'infrastruttura messa a disposizione dall'operatore proprietario Telecom Italia X: seppur il disservizio sembrasse rientrato il giorno stesso, Fastweb aveva ritenuto opportuno monitorare la situazione e, in effetti, in occasione di successivo intervento del 25/05/2016, verificava che “prove OK”. Successivamente al 14/06/2016 non risultano ulteriori segnalazioni di disservizio e conseguenti interventi. “Del resto, non risulta che



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

l'utente abbia effettuato il c.d. *speed test* della velocità di connessione attraverso lo strumento appositamente messo a disposizione dall'Agcom. Pertanto, la risoluzione del rapporto negoziale invocata dall'istante non integra gli estremi di cui all'art. 1453 C.C., non assumendo il preteso inadempimento i connotati di "non scarsa importanza" di cui all'art. 1455 C.C.".

Evidenzia, infine, come la comunicazione del 23/11/2016 non costituisca in alcun modo "reclamo" – cui offrire riscontro – ma, appunto, dichiarazione di risoluzione del rapporto e conseguente richiesta di cessazione dei servizi.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

a) Le richieste di cui ai punti a) e b) relative, rispettivamente, allo storno integrale degli insoluti e agli indennizzi per malfunzionamento della linea voce e Internet vengono trattate congiuntamente e respinte come nel seguito.

La delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4). Rappresentano eccezioni a tale principio generale quelle interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione, oltre ai casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, tra cui si annoverano le ipotesi di persistente morosità, rispetto alle quali incombe comunque, in capo all'operatore, il preciso obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, in mancanza del quale la sospensione è illegittima. È pur vero che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Si deve considerare, in via preliminare, che la documentazione prodotta in atti non evidenzia l'inoltro di reclami scritti all'operatore - a norma dell'art. 22 "Reclami" delle "Condizioni Generali di Contratto Medie Imprese Giugno 2013" allegate al contratto sottoscritto in data 26/01/2016 - volti a denunciare i malfunzionamenti lamentati. Risulta, invece, una serie di rapporti che attestano lo svolgimento, ad opera del gestore o di suoi incaricati, di interventi susseguitisi nei primi sei mesi del 2016. In particolare, gli interventi del 10/03 e del 15/04 atterrebbero all'attivazione del servizio, mentre quello solo del 04/05 sembrerebbe riguardare un disservizio descritto come "degrado su entrambe le linee", primaria (dati e fonia) e back-up. Nel "Rapporto Intervento Enterprise" di quello stesso giorno, sottoscritto dallo stesso cliente, si legge, all'esito finale, che: "... sul back-up il problema sembra rientrato, ma verrà comunque tenuto sotto monitoraggio. Sul primario (dati e fonia) permane degrado .... Ticket rimane aperto su entrambi i circuiti". Seguono interventi in data 24/05 ("installazione e configurazione router per test...verificata saturazione della banda + prove OK", in data 07/06 "... Fastweb non ha la release del firmware da installare e non ce la può fornire... quando l'avrà riaprirà il ticket"), in data 10/06 ("... fatte prove con la nuova release con esito negativo + richiesta ripristino di versione precedente di IOS + configurazione prove"), in data 14/06 ("aggiornamento e configurazione router + ritiro router muletto"). La delibera Agcom n. 3/11/CIR ha stabilito, in materia di malfunzionamento, che "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accettare l'*an*, il *quomodo* ed il *quantum*" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo" (dello stesso tenore, le delibere n. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR). Né, come rilevato nella delibera Agcom n. 93/11/CIR, il degrado della velocità di trasmissione dei dati può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettano la funzionalità del servizio medesimo. Nel caso di specie, tra l'altro, non risulta siano stati effettuati i test di velocità su sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), i cui esiti possono essere



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

oggettivamente utilizzati come strumento di tutela al fine di proporre un reclamo e, in *extrema ratio*, per richiedere ed ottenere il recesso senza costi di disattivazione. Difatti, ai sensi dell'art. 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS, l'utente ha la possibilità di recedere dal contratto senza alcun costo qualora riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto alle prestazioni minime.

Tanto premesso, alla luce delle risultanze istruttorie, non può essere accolta né la richiesta di indennizzo per malfunzionamento, né lo storno delle fatture rimaste insolute.

b) La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 23/11/2016 di cui al punto c) viene rigettata. Nella raccomandata A/R inviata all'indirizzo del gestore, e avente come oggetto "cessazione contratto codice cliente LA00691629", viene appunto richiesta la cessazione di tutti i servizi Internet e di tutte le numerazioni Voip collegate. Parte istante evidenzia la mancata corrispondenza del servizio offerto a quanto previsto dal contratto e i disagi patiti nei primi mesi del servizio, precisando che "nulla vi chiediamo per tutti i disservizi subiti che ci avete arrecato e pensiamo, pertanto, di non dovervi nulla per questa interruzione contrattuale". Deve rilevarsi che l'art. 1, comma1, lett. d) Allegato A) della delibera Agcom n. 179/03/CSP definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, la modalità o i costi della prestazione erogata". Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta" (così delibera Agcom n. 46/10/CIR e, conforme, n. 47/10/CIR). A tal proposito, si rileva come l'istante, nella missiva inviata all'operatore, riferisca di problematiche occorse nei primi mesi di servizio e già state oggetto di intervento dell'operatore, come appurato nel punto precedente. Non integrando, dunque, i requisiti di un reclamo, la comunicazione *de qua*, a prescindere comunque dal *nomen* utilizzato dall'utente, rappresenta formale lettera di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

disdetta, a cui l'operatore non è tenuto a dare risposta (così la delibera Corecom Lazio n. 47/12).

c) Parimenti respinta è la richiesta di liquidazione delle spese di procedura. Tenuto conto dell'integrale rigetto delle domande proposte dall'utente, si ritiene congruo ed equo compensare integralmente le spese di procedura.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Sertek X nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)