

DELIBERA N. 3

XXX/FASTWEB SPA (GU14/430740/2021)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 13/01/2022;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

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”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; 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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 04/06/2021 acquisita con protocollo n. XX del 04/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) effettuava numerose segnalazioni, sia telefoniche che scritte (ad esempio, pec del 6 settembre 2019 e del 17 novembre 2020, del 30 e 31 dicembre 2020) che telefoniche, sin dall'attivazione, lamentando un disservizio parziale che interessava la linea dati, per la quale era stata attivata l'opzione Fibra Veloce, a pagamento;

b) i reclami non sono mai stati riscontrati;

c) veniva effettuata una ulteriore segnalazione tramite l'applicazione, alla quale il gestore rispondeva assicurando l'intervento di un tecnico e la risoluzione della problematica entro il 4 gennaio 2021, circostanze queste non verificatesi;

d) le interruzioni del servizio si verificano con cadenza quotidiana e per periodi prolungati;

e) ad un nuovo reclamo telefonico, l'operatore rispondeva che riscontrava un problema tecnico e che si sarebbe adoperato per la risoluzione a proprie spese, ma nulla è cambiato;

f) da circa 10 giorni il servizio è interrotto;

g) a seguito di procedimento GU5, il servizio veniva riattivato il 1 febbraio 2021;

h) la linea passava ad OLO in data 11 febbraio 2021 ma, nonostante ciò, venivano emesse fatture anche per i mesi successivi al recesso.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso di quanto indebitamente corrisposto;
- II) indennizzo per interruzione totale del servizio per oltre un mese;
- III) indennizzo per interruzione parziale del servizio;
- IV) indennizzo per le problematiche inerenti la velocità di navigazione;
- V) indennizzo per mancata risposta al reclamo;



- VI) indennizzo per i disagi riguardanti l'impossibilità di fruire dei servizi connessi alla corretta fruizione di internet;
- VII) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

1) le segnalazioni inviate dall'utente sono state tutte inviate all'indirizzo generale pec della Fastweb e non a quello specificatamente dedicato ai reclami come esplicitamente previsto nell'art. 10 delle condizioni generali di contratto. Dunque può dirsi che l'utente abbia quantomeno concorso a determinare i problemi di comunicazione dallo stesso denunciati. Tant'è vero che i disservizi segnalati attraverso i canali all'uopo preposti (in questo caso con formulario GU5 attraverso l'apposita piattaforma) sono stati tempestivamente eliminati;

2) gli art. 6 e 13 dell'allegato A) alla delibera 347/18/Cons specificano che, ai fini del calcolo degli indennizzi, si deve tener conto della data di presentazione del reclamo. Sicché i disservizi descritti nel formulario antecedenti al 2021 non risultano adeguatamente segnalati con comunicazione scritta: in proposito vale quanto sopra, le comunicazioni inviate sulla pec istituzionale dell'operatore vanno considerati tamquam non esset;

3) in ogni caso le contestazioni appaiono eccessivamente generiche e prive di specifiche indicazioni temporali: circostanza, questa, che non permette né una verifica sui sistemi e né una valutazione dei disservizi in parola e rende la domanda inammissibile in quanto difforme dai requisiti minimi previsti dall'allegato A) cit. delibera 347 e dalle relative linee guida;

4) parte dei malfunzionamenti denunciati dall'utente sono relativi ai servizi di competenza di Sky Italia a cui, eventualmente, andrebbe rivolta separata istanza; in ogni caso non vi è ragione logica per richiedere alla Fastweb il rimborso dei canoni versati a Sky Italia;

5) le richieste economiche sono esorbitanti e non agganciate in alcun modo ai fatti.
In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante contesta quanto ex adverso affermato e dichiara che non si comprende come possa non essere considerata utile ai fini del reclamo la pec ufficiale della società; che l'articolo 10 delle condizioni generali di contratto non è stato sottoscritto espressamente come clausola vessatoria, mentre sono state firmate le clausole vessatorie in riferimento al contratto Sky, ma nulla rispetto al contratto Fastweb né alle clausole vessatorie Fastweb; che, comunque, l'articolo 10, comma 4 delle condizioni contrattuali non indica uno specifico recapito cui indirizzare i

reclami; l'interruzione totale del servizio si è risolta solamente il 1 febbraio 2021; nonostante la migrazione ad altro operatore, Fastweb continuava ad emettere fatture, come pure addebitava i costi riferiti al periodo di malfunzionamento. Insiste quindi per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata inammissibile la richiesta di indennizzo per i disagi riguardanti l'impossibilità di fruire dei servizi connessi ad internet, trattandosi di richiesta risarcitoria non ammissibile in sede Corecom, giusto il disposto dell'articolo 20, commi 4 e 5 del Regolamento.

Sempre in via preliminare, va rigettata l'eccezione di inammissibilità dell'istanza per genericità, poiché quanto dichiarato dall'istante, oltre ai reclami depositati agli atti ed alla documentazione riguardante il procedimento GU5/575332/2021, consente di circostanziare il periodo del lamentato disservizio.

Passando al merito, la domanda può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

L'istante lamenta, in sostanza, un malfunzionamento del servizio, a tratti parziale, a tratti totale, sin dall'attivazione del contratto.

Come noto, in tema di malfunzionamento, per costante orientamento sia dell'Autorità che dei Corecom, l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando risulti una segnalazione del disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, cosicché il gestore possa avere contezza del guasto e quindi provvedere alla sua risoluzione (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 104/18/DTC, 86/18/CIR).

Tanto premesso, il primo reclamo per disservizio che risulta agli atti risale al 6 settembre 2019.

A questo proposito, il gestore dichiara che il reclamo non è stato inoltrato all'indirizzo dedicato, motivo per cui non è stato possibile per Fastweb intervenire per risolvere la problematica.

In relazione a tanto, sotto un primo profilo, si evidenzia che l'articolo 10 delle condizioni generali di contratto, depositate dall'operatore, rubricato "Servizio Clienti Fastweb - Comunicazioni Fastweb – Reclami", in relazione ai reclami (comma 4) non indica un preciso indirizzo cui inoltrare le segnalazioni. Comunque, a prescindere da ciò, l'Autorità ha affermato che "a nulla vale addurre che la modalità con cui è stato inviato il reclamo non è tra quelle previste nel contratto, constatato che l'indirizzo cui è stato inviato è incontestatamente riconducibile a Fastweb S.p.A" (Agcom, determina n. 84/18/DTC)". In conseguenza di quanto precede, va ritenuto che, qualora risulti

inconfutabilmente che la segnalazione è entrata nella sfera di disponibilità del gestore, come nel caso che ci occupa, la stessa deve considerarsi utilmente inviata e ricevuta dal destinatario.

Ciò premesso, pertanto, considerato che il primo reclamo che risulta agli atti è datato 6 settembre 2019 e che sono poi state rimesse al gestore altre segnalazioni, sia scritte che orali, a più riprese, come dichiarato, non contestato in punto, dall'istante (si veda il formulario GU14, le memorie di replica e quanto riportato negli stessi reclami scritti); dato atto che il reclamo verbale è contemplato dall'articolo 10, comma 1 delle sopra citate condizioni generali di contratto, spetta all'utente, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 2 e 13 comma 2 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 1772,00 (3 euro/die X 438 gg, aumentati di un terzo in quanto servizio in Fibra, come risultante dalla PDA in atti, calcolati dal 6 settembre 2019 al 17 novembre 2020, ultima evidenza del permanere del disservizio parziale, oltre al periodo di 5 gg fra il 16 gennaio 2021 ed il 21 gennaio 2021, come risulta dalla pec del 21 gennaio 2021, in atti).

In ragione di quanto sopra, l'istante ha diritto al rimborso/storno dei canoni riferiti al periodo di malfunzionamento parziale, in ragione del 25% del costo dell'abbonamento, tenuto conto che il contratto sottoscritto comprendeva i servizi voce e dati e che il disservizio è stato solo parziale e riguardava unicamente la linea dati.

Per quanto concerne il disservizio totale della linea dati, verificato che la prima segnalazione che risulta in atti risale al 30 dicembre 2020, che nella pec del 21 gennaio 2021 l'istante dichiara che la problematica è stata risolta il 16 gennaio 2021, per poi ripresentarsi dal 21 gennaio 2021 al 1 febbraio 2021, data pacifica fra le parti del ripristino del servizio, spetta all'utente, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 1 e 13 comma 2 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 224,00 (6 euro/die X 28 gg, aumentata di un terzo in quanto servizio in Fibra, calcolati dal 30 dicembre 2020 al 1 febbraio 2021).

In conseguenza di quanto sopra, l'istante ha diritto al rimborso/storno dei canoni riferiti al periodo di malfunzionamento totale, in ragione del 50% del costo dell'abbonamento, considerando che il contratto sottoscritto comprendeva i servizi voce e dati e che il disservizio riguardava solo la linea dati, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento, non risultando in atti riscontri alle segnalazioni inoltrate via pec dal cliente, a partire da quella del 6 settembre 2019, con la conseguenza che andrà riconosciuta all'istante, in base ai parametri di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 300,00.

Merita infine accoglimento la richiesta di storno/rimborso degli addebiti successivi al passaggio ad altro operatore, datato 11 febbraio 2021, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Non può invece essere accolta la richiesta di indennizzo per lentezza della navigazione, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP: sussiste infatti 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 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, non essendo prevista la possibilità di erogare indennizzi.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XX X, P.zza X, 7 – XX XX,
per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Fastweb SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;



- corrispondere all'istante la somma di euro 1772,00 (millesettecentosettantadue), ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 2 e 13 comma 2 del Regolamento indennizzi;

-corrispondere all'istante la somma di euro 224,00 (duecentoventiquattro), ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 1 e 13 comma 2 del Regolamento indennizzi;

- corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 13 gennaio 2022

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento

Monica Cappelli