

**DELIBERA 296/2023/CRL/UD del 16/6/2023**  
**U. Rxxx Txxx / FASTWEB SPA**  
**(GU14/329490/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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;

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di U. Rxxx Txxx del 22/09/2020 acquisita con protocollo n. 0386423 del 22/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante "U. Rxxx Txxx" c.f./p. iva: 113544xxx, rappresentata dall'utente P. Gxxx c.f.: GVNPGxxxx, cliente Fastweb Spa (Cod. cliente: LA01xxx) nel corso della procedura rappresentava: a. la sussistenza di un continuo disservizio della linea internet la quale avrebbe dovuto garantire una velocità massima di navigazioni pari a 300 mb con banda minima garantita pari a 150mb in download che però, diversamente, non raggiungeva neanche i 50 mega; b. di aver proceduto all'invio di numerosi reclami (10.3.2019, 10.9.2019, 21.11.2019 e 5.10.2020) al fine di rilevare l'inadeguatezza del servizio internet e quindi il mancato rispetto delle clausole contrattuali; c. di non aver mai ricevuto, dalla società, alcun riscontro; d. di aver sottoscritto, in data 18.09.2020, unitamente alla società Fastweb, il verbale di mancato accordo (UG/243006/2020); e. di aver presentato, il 22.09.2020, istanza di definizione della controversia ai sensi degli art. 14 e ss. delibera n. 203/18/CONS, con comunicazione di avvio del procedimento datato 06.11.2020; f. veniva depositata memoria di replica in data 10.01.2021; In base a tali premesse, pertanto, l'istante richiedeva: i. ripristino efficiente del servizio; ii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio; iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata/tardiva risposata ai reclami per euro 300,00; iv. spese di procedura.

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

La società Fastweb spa, nel coro del contraddittorio, impugnava e contestava quanto asserito da parte istante e si opponeva alle richieste avanzate per le seguenti motivazioni: a. inammissibilità e improponibilità della domanda per la sua indeterminatezza temporale in quanto si legge: "l'istante lamenta da illore tempo un disservizio sulla rete internet.." e pertanto mancano il dies a quo (inizio) e il dies ad quem (fine); b. l'istante inserisce nella produzione documentale degli screenshot che nulla hanno a che fare con la presente procedura e degli screenshot relativi a delle segnalazioni del 29 gennaio (presumibilmente 2020) di cui non si dimostra l'effettivo disservizio; c. l'istante non inserisce nel fascicolo documentale alcun test NEMESYS per verificare l'effettiva velocità di navigazione; d. nessun reclamo veniva allegato all'istanza per cui la richiesta di indennizzo non trova fondamento.

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

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di

quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Fastweb Spa per i motivi che seguono. Sulla richiesta sub i), nella quale si chiede il ripristino del servizio efficiente, si osserva quanto segue. L'utente, tramite reclamo, lamentava il malfunzionamento del servizio internet, stante la velocità di connessione inferiore rispetto la velocità minima proposta dal contratto. A seguito della segnalazione di tale disservizio, il gestore poneva in essere tempestivamente degli interventi tecnici migliorativi, come, la sostituzione del modem esterno Technicolor con il nuovo Router Aethra. A distanza di breve tempo, però, la problematica non veniva risolta e l'utente, in data 18.02.2020, avanzava una seconda segnalazione (NO0000004444402) della quale non è stato depositato tuttavia alcun riscontro. Preme sottolineare comunque che il su richiamato disservizio non veniva contestato dal gestore, il quale, invece, ne dava conferma nelle proprie memorie dichiarando: "è stato eliminato il modem esterno Technicolor e riconfigurato il router Aethra con un download di 130mega stabiliti con PC diretto e di circa 92mega con la LAN del cliente collegata; L'upload si mantiene a 27mega anche in collegamento LAN". Sul punto, è necessario richiamare la delibera n. 244/08/CSP, con la quale l'Agcom istituiva l'obbligo, per tutti gli operatori, di garantire una "banda minima" nelle connessioni i cui parametri e le relative caratteristiche delle prestazioni, ai sensi dell'art. 7 della suddetta delibera, dovevano obbligatoriamente essere pubblicati da ogni gestore sul proprio sito web. In alternativa, ai sensi della delibera n. 656/14/CONS, il consumatore può chiedere di modificare gratuitamente la tariffa internet sottoscritta, aderendo a un'offerta (se presente in catalogo) con la medesima tecnologia e con prezzo inferiore e proporzionale ai servizi inclusi in abbonamento. Altro strumento utile a dimostrare la sussistenza, o meno, della mancata corrispondenza tra le condizioni generali del contratto e le reali prestazioni erogate dal gestore è un apposito programma fornito da Agcom, idoneo a rilevare e confrontare proprio tali parametri. Pertanto, qualora dovessero emergere dei valori inferiori rispetto a quelli pattuiti in sede di contrattazione, l'utente potrà richiedere all'operatore di ristabilire, non oltre il termine di trenta giorni, gli standard di qualità previsti; diversamente potrà chiedere la disdetta immediata del contratto senza dover corrispondere alcuna penale. Alla luce di quanto rappresentato, pertanto, qualora il gestore non riuscisse a garantire all'utente un servizio più efficiente, quest'ultimo dovrà scegliere se modificare gratuitamente la tariffa internet sottoscritta, aderendo a un'offerta (se presente in catalogo) con la medesima tecnologia e con prezzo inferiore e proporzionale ai servizi inclusi in abbonamento o, diversamente, optare per la disdetta immediata del contratto senza corrispondere alcuna penale. La richiesta di un facere esula tuttavia dai poteri attribuiti al Corecom in questa sede. Sulla richiesta sub ii), in cui si chiede la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio, si osserva. Anzitutto preme rilevare che la prima segnalazione di malfunzionamento agli atti (NO0000004412902), è stata avanzata dall'utente il 29.01.2020 e risolta positivamente il successivo 01.02.2020; un secondo reclamo veniva invece inoltrato il 18.2.2020 (NO0000004444402). Ebbene, al fine di valutare l'accoglimento o il rigetto di tale richiesta è doveroso rilevare che in risposta ai reclami avanzati dall'utente, il gestore si è semplicemente limitato a dichiarare la presenza di un rallentamento nell'erogazione del servizio senza, tuttavia, produrre

alcuna documentazione attestante il regolare funzionamento della linea, durante il periodo indicato nei reclami. Pertanto, nel caso in esame, avendo l'utente segnalato un disservizio, e non avendo il gestore comprovato la regolare erogazione dello stesso, trova applicazione l'art. 6 comma 2 del Regolamento degli indennizzi che recita: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento". Inoltre, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo sul ripristino del servizio della linea telefonica rispetto ai tempi stabiliti nelle Condizioni di contratto l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili. Lo stesso, altresì, deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici. Ciò detto è altresì necessario richiamare l'art. 1218 c.c. il quale, in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) dispone che in caso di contestazione per inadempimento l'onere della prova circa l'effettiva consistenza e regolarità della prestazione incombe sul debitore. Di conseguenza, qualora l'onere probatorio non venisse assolto l'inadempimento sarà addebitato all'operatore. A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi (all. A della delibera n. 347/18/CONS) stabilisce che: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli art. 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo"; inoltre il comma 3 dispone che "fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7 e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11"; diversamente, il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi per tutto il periodo indicato dall'istante, si ritiene che quest'ultimo abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6,

comma 2 e dell'art. 13 comma 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 347/18/CONS, per il disservizio patito sulla linea internet dal 18.2.2020 e sino al 22.09.2020, ossia data di deposito dell'istanza di definizione. Non si ritiene di dover calcolare anche il reclamo 28.1.2020 – 1.2.2020, in quanto tempestivo e risolutivo è stato l'intervento del gestore, come da riscontro inoltrato all'utente e da quest'ultimo non contestato. Alla luce di quanto rappresentato, pertanto, in base al combinato disposto degli art. 6 comma 2 e 13 comma 3 della Delibera N. 347/18/CONS l'utente ha diritto alla liquidazione per l'indennizzo per il malfunzionamento della linea internet (business) per un importo complessivo di euro 1.308,00 (giorni 216 x 3,00 x 2). Sulla richiesta sub iii), in cui si chiede la liquidazione dell'indennizzo per la mancata/tardiva risposata ai reclami, si osserva. Per il reclamo del 18.02.2020 non vi è alcuna prova di riscontro da parte dell'operatore. La società telefonica, infatti, non solo non ha sotteso all'attenzione di questa Autorità alcuna contestazione ma non ha neppure prodotto alcun documento che smentisca quanto asserito dall'istante. Ebbene è orientamento ormai consolidato ritenere che qualora l'operatore non fornisca alcuna risposta al reclamo ricevuto entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, questi è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo, liquidato a far data dalla prima segnalazione presente nei atti e pertanto, nel caso in esame, dal reclamo del 27.01.2019 (Delibera n. 44/11 emessa dal Co.Re.Com Calabria; Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Sul punto si ritiene congruo ed equo liquidare, per la mancata risposta al reclamo, un indennizzo pro die pari ad euro 2,50 (due/50) fino ad un massimo di euro 300,00 (trecento/00) così come previsto e disciplinato dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP e dall'art. 12 dell. Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS rubricato "Modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'all. A della delibera 73/11/CONS". Alla luce di quanto rappresentato, pertanto, avendo l'istante presentato reclamo in data 18.02.2020 rimasto inavaso, si accoglie la richiesta di cui al punto sub iii) e si liquida in favore dell'istante l'importo di euro 300,00 (trecento/00), essendo il calcolo pro die superiore a tale tetto regolamentare. Le spese di procedura vengono liquidate in € 50,00 a carico dell'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Il parziale accoglimento dell'istanza dell'utente U. Rxxx Txxx nei confronti della società Fastweb SpA, che pertanto è tenuta a corrispondere un indennizzo per malfunzionamento di € 1.308,00 (milletrecentotto/00), un indennizzo per omesso/tardivo riscontro al reclamo del 18.02.2020, per un importo complessivo di euro

300,00 (trecento/00) con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e la somma di € 50,00 per spese di procedura.

2. 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.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023**

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini