



**DELIBERAZIONE**  
**n. 3 del 23 gennaio 2018**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX s.n.c. / Fastweb S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>
--------------------------	-------------------

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

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

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

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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;

**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 Toscana in data 16 gennaio 2018, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 96 del 14 febbraio 2017 con cui la società XXX S.n.c. chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

La società istante, titolare con la società Fastweb di un contratto *business* sull'utenza n. 0586 210460, lamenta la lentezza della connessione internet, la mancata fornitura del servizio ADSL con fibra ottica, nonché problemi nel passaggio da altro operatore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver aderito ad una proposta contrattuale con l'operatore Fastweb per il servizio voce e ADSL; *“a partire dalla contrattualizzazione della cd. “fibra” mai realizzata”, riscontrava “innumerevoli disservizi e scarsa velocità dell’ADSL”* che quantificava in *“380 giorni non consecutivi”*;

- in data 13 maggio 2016 inoltrava all'operatore tramite raccomandata A/R disdetta contrattuale nella quale, tra l'altro, evidenziava, riepilogando i vari reclami effettuati, i disservizi lamentati, ovvero:

- in data 8 maggio 2015 effettuava un primo reclamo telefonico all'operatore tracciato con il n. NO0000001794560;
- in data 10 novembre 2015 effettuava un secondo reclamo telefonico all'operatore (segnalazione n. NO0000002078384) in cui denunciava l'assenza del servizio per oltre 24 ore, problematica risolta *“nella mattina del 12 novembre”*; tuttavia riscontrava che *“la connessione internet era lentissima ½ Mb in download, 20/30 Kbps in upload”*;
- in data 17 novembre 2015 reiterava il reclamo, denunciando in tale occasione *“la velocità della connessione pari a circa 1,5 in download e 0,1 in upload, assolutamente insufficiente per lavorare”* e, atteso che il contratto prevedeva una connessione in fibra 100/30 tale disservizio costituiva *“un grave inadempimento contrattuale”*;
- in data 16 febbraio 2016 effettuava un ulteriore reclamo telefonico tracciato con il numero 1-1294506541, sollecitato in data 3 marzo 2016 per disservizio per *“wifi”* rimasto inesitato.

In data 22 novembre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“di dare atto della risoluzione del contratto”*;
- ii) *“lo storno della posizione debitoria”*;
- iii) *“il ristoro dell'indennizzo per euro 5.000,00”*.

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

La società Fastweb S.p.A., in data 15 marzo 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto in via preliminare *“l'assoluta genericità dell'istanza proposta dall'istante poiché lamenta una presunta sospensione dei servizi, ma senza specificarne il periodo. Nel formulano GUI4, infatti non viene indicato in maniera precisa un arco temporale in cui gli asseriti malfunzionamenti si sarebbero verificati. A tal proposito, è costante l'orientamento dell'AGCOM che prevede che l'indennizzo a titolo di malfunzionamento, ovvero di interruzione dei servizi, è corrisposto per “ogni giorno di*

*malfunzionamento e/o interruzione e, pertanto, se non è possibile individuare con precisione i giorni in cui si è verificato il guasto, non sarà possibile quantificare in maniera precisa l'ammontare della somma da corrispondere all'istante da parte dell'operatore. L'Autorità ha più volte stabilito che 'l'indicazione di un arco temporale indefinito, nel dies a quo e nel dies ad quem, non consente di circostanziare con la dovuta precisione i termini del disservizio contestato e restando indeterminato il numero di giorni di disservizio, non è possibile computare con esattezza l'entità dell' "indennizzo" (cfr. delibera n.507/16/CONS).*

La società Fastweb ha, altresì, eccepito il difetto di legittimazione attiva, *"in quanto l'istanza è priva di qualsivoglia documentazione camerale"*.

Nel merito l'operatore ha dedotto che l'istante *"ha sottoscritto in data 26.08.2014 proposta di abbonamento chiedendo la migrazione dell'utenza 0586.210460, con la conseguente attivazione dei servizi (doc. 1 — Regolamento negoziale). Successivamente i servizi hanno perfettamente funzionato né la scrivente ha mai ricevuto alcun reclamo scritto da parte di Simurg Consulenze e Servizi S.n.c."*.

La società Fastweb ha contestato *"quanto asserito da controparte, la quale ha lamentato disservizi per 380 giorni non consecutivi"* evidenziando come il periodo del disservizio coinciderebbe per lo più interamente con la durata del rapporto contrattuale fra le parti.

L'operatore ha riferito di aver ricevuto la disdetta contrattuale da parte dell'istante in data 13 maggio 2016 nella quale emergeva la natura dei disservizi lamentati, ovvero la lentezza della connessione Adsl come evidenziati nei reclami telefonici richiamati nella missiva stessa (doc. 2 — Disdetta). In particolare, ha dedotto che, *"come si evince da tale documento, in seguito a reclamo telefonico effettuato dall'istante in data 10/12/2015 Fastweb S.p.a. ha ripristinato regolarmente i servizi; a tal proposito, con nota di credito n. 1400249250 del 18.11.2015, la scrivente ha provveduto a stornare l'importo di € 143,00, a titolo di indennizzo ed in ottica fidelizzatrice (doc. 3 — Nota di credito); deve evidenziarsi che la società avversa non ha fornito alcun supporto probatorio dell'asserita lentezza della navigazione e quindi dell'asserito disservizio, né alla scrivente risultano ulteriori reclami relativi all'assenza dei servizi voce ed internet"*. In merito alle richieste di indennizzo avanzate da parte istante l'operatore ha richiamato *"l'orientamento dell'AGCOM in merito alla lentezza della navigazione internet secondo cui: "Al riguardo,preme sottolineare che 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... Difatti, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS prevede espressamente 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. Pertanto, anche nella denegata ipotesi in cui il valore ordinario di 1,5 megabyte di downloading emerso dalla rilevazione eseguita a mezzo speedtest a seguito del primo reclamo fosse confermato dal software Ne.Me.Sys, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente. (Agcom Delibera n. 93/11/Cir). Deve evidenziarsi che la società avversa non ha fornito alcun supporto probatorio dell'asserita lentezza della navigazione, non depositando alcun report del Software Ne.Me.Sys., non dimostrando l'asserito disservizio.. Successivamente la scrivente ha provveduto a chiudere il contratto, rispettando il termine di preavviso di novanta giorni prima della scadenza, così come previsto dall'art. 17 delle Condizioni Generali di contratto. Alla chiusura del contratto, successiva all'espletamento della procedura di portabilità pura, Simurg*

*Consulenze e Servizi S.n.c. ha maturato un insoluto di € 841,69, per le fatture 14/06/2016, 14/08/2016 e 14/10/2016, al netto dell'accredito di € 143,00 del 17/11/2015, e la scrivente si riserva di agire in separata sede per il recupero di tali somme (doc. 4 — Fatture). Alla luce di quanto esposto, si confida nel rigetto delle richieste avanzate dall'istante, infondate in fatto e in diritto, nonché sfinite di qualsivoglia supporto probatorio, con compensazione delle spese di procedura”.*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare deve evidenziarsi che:

- non merita accoglimento l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore in relazione alla carenza di legittimazione attiva del rappresentante legale della società istante. Al riguardo, si rappresenta che l'istanza di definizione depositata presso il Corecom della Toscana risulta compilata mediante il formulario GU14 la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000. Peraltro, si precisa che, antecedentemente all'avvio del procedimento, e precisamente in data 17 febbraio 2017, il responsabile del procedimento ha comunque acquisito la visura camerale della Società istante dalla quale si rileva che il Sig. XXX è uno dei soci amministratori della “XXX S.n.c.” (*ex multis* Delibera Agcom n. 152/16/CIR)

- la domanda *sub i)* con la quale la società istante ha richiesto “*di dare atto della risoluzione del contratto*”, è inammissibile in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento; *ad abundantiam* si rileva che agli atti del procedimento risulta l'avvenuta risoluzione del contratto con l'operatore Fastweb; pertanto sul punto è cessata la materia del contendere;

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub iii)* volta ad ottenere “*il ristoro*” mediante l'indennizzo di euro 5.000,00, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS), anche le istanze inesatte o imprecise, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la soprarichiamata domanda dell'istante *sub iii)*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, deve essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

La presente disamina s'incentrerà, quindi, sull'indennizzo relativo alla lentezza del servizio di ADSL e sulla richiesta di storno dell'insoluto. Viceversa le doglianze accennate in istanza circa la mancata fornitura del servizio ADSL con fibra ottica e la “*difficoltà nella portabilità/migrazione*”, rimanendo delle mere asserzioni, non consentono a questa Autorità la verifica di quanto contestato, non avendo la società istante allegato i fatti posti a fondamento della propria pretesa (*ex multis* Delibera Agcom n. 68/16/CIR).

Nel merito:

Sulla lentezza della linea ADSL.

La società istante lamenta la lentezza della linea ADSL, laddove l'operatore nelle memorie autorizzate rileva *"l'assoluta genericità dell'istanza proposta dall'istante poiché lamenta una presunta sospensione dei servizi, ma senza specificarne il periodo"*.

La doglianza della società istante non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom 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. Sul punto, si deve precisare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera citata posto a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in *downloading*, soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. 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 che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Nel caso di specie, in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcun certificato estratto dal sistema Ne.Me.Sys comprovante la predetta problematica.

Sul punto si richiama, altresì, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS in virtù del quale *"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"*.

Pertanto la società istante ha la possibilità di recedere senza alcun costo, nel rispetto dell'articolo 8, comma 6, sopra citato, ma non anche il diritto di ottenere il rimborso dei canoni corrisposti né la liquidazione di alcun indennizzo, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente (*ex multis* Delibera Agcom n. 155/16/CONS e n. 77/17/CONS). Con ciò non risulta accoglibile la domanda della società istante *sub ii)* di *"storno della posizione debitoria"*.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 23 gennaio 2018;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza il rigetto dell'istanza presentata in data 14 febbraio 2017 dalla società istante XXX S.n.c. nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., con compensazione delle spese procedurali.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 3 del 23 gennaio 2018**

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*