

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/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>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

## **IL 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";

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**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 4 dicembre 2008;

**VISTA** la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, 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. 244/08/CSP "*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*";

**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 n. 524 del 30 novembre 2016 con cui il Sig. xxx 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 parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0586 014xxx per i servizi voce ed ADSL con la società Fastweb, lamenta, da parte dell'operatore, la sospensione illegittima dei servizi, la lentezza del servizio ADSL, la mancata risposta a reclamo e l'addebito di importi non dovuti.

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

- in data 20 settembre 2014 aderiva ad una proposta commerciale reclamizzata *on line* dall'operatore Fastweb denominata "*Jet*" per la voce e "*Ultrafibra*" per il servizio ADSL;

- in data 4 ottobre 2014 veniva attivata la linea dai tecnici con attribuzione di un nuovo numero fisso; da tale data si verificavano "*problemi di stabilità della portante con velocità inferiori alle minime garantite, confermate dai test effettuati tramite il servizio di misurazione offerto da Ookla LLC*";

- in data 11 ottobre 2014 provvedeva ad inviare un reclamo scritto tramite il portale dedicato;

- la qualità della connessione rimaneva invariata per lungo tempo;

- i primi di Febbraio del 2016, senza ricevere nessun preavviso scritto, l'operatore sospendeva "*tutti i servizi per un disagio tecnico con la banca*"; nonostante l'immediato pagamento permanevano i disservizi sulla connessione;

- in data 3 febbraio 2016 inviava un fax all'operatore per il ripristino del servizio, servizio che veniva ripristinato solo a seguito di sollecito del 6 febbraio 2016;

- in data 18 febbraio 2016 il problema della connessione si aggravava ulteriormente andando di gran lunga sotto i minimi garantiti con rallentamenti e problemi di navigazione giornaliera; eseguiva "*nuovamente diversi test, sia tramite cavo ethernet collegato direttamente al modem-router sia in modalità wi-fi, sul sito di Fastweb S.p.A, Ookla LLC e dell'AGCOM (All. 11) utilizzando il software MisuraInternet*";

- in data 18 febbraio 2016 inviava un reclamo via fax all'operatore allegando "*il test effettuato tramite il software dell'Autorità (All. 4) che non aveva potuto effettuare in precedenza perché a causa di problemi tecnici in fase di registrazione non aveva potuto utilizzare il portale dell'Agcom al fine di poter certificare i test tramite il software Ne.Me.Sys.*";

- i primi di Marzo 2016, nel verificare le fatture ricevute, constatava che l'operatore Fastweb aveva addebitato "*su due fatture (All. 5) costi per riattivazione servizio fonia ed internet per totali € 48,80 + € 1,50 ed oneri per servizio di distribuzione elenchi telefonici mai richiesto*";

- in data 6 maggio 2016 inviava tramite fax all'operatore "*una richiesta di rettifica della fattura n° 945211 con scadenza 10/03/2016 di € 110,58 direttamente alla sede legale in data 06/05/2016 (All. 6)*";

- in data 13 giugno 2016 Fastweb sospendeva i servizi;

- in data 8 luglio 2016 inviava nuovamente un reclamo via fax per il ripristino immediato dei servizi allegando ricevuta di pagamento fatta a suo tempo *on line* senza però ricevere nessun riscontro;

- in data 9 luglio 2016 inviava un reclamo via fax all'operatore con il quale contestava, nella fattura n. 945211 di euro 110,58 con scadenza 10 marzo 2016, l'addebito di euro 24,40 a titolo di "*Rimborso costi riattivazione servizi*" e nella fattura n. 4284772 con scadenza 9 luglio 2015 di euro 73,15 l'addebito di

euro 24,40 e di euro 1,50 rispettivamente a titolo di “*Rimborso costi riattivazione servizi*” e di “*Consegna elenchi telefonici (anno 2015)*”; nella medesima missiva contestava l’addebito nella fattura 4334856 di euro 82,01 con scadenza 9 luglio 2016 dei costi relativi al servizio fonia ed internet riferiti al periodo 15 giugno – 14 agosto 2016, atteso che gli stessi risultavano sospesi dal 13 giugno 2016; il reclamo rimaneva inesitato; in data 20 luglio 2016 chiedeva tramite fax nuovamente lo storno totale della fattura n. 4334856 con scadenza 9 luglio 2016 di € 82,01;

Contestualmente alla presentazione dell’istanza di conciliazione del 26 luglio 2016, l’istante presentava, tramite il formulario GU5, anche istanza per la riattivazione dei servizi lamentando la sospensione dell’erogazione del servizio a far data dal 13 giugno 2016. L’operatore riattivava spontaneamente, quindi, i servizi in data 1° agosto 2016;

- in data 18 agosto 2016 riceveva tramite raccomandata l’avviso di risoluzione del contratto, nonostante Fastweb fosse stata informata della procedura intrapresa dinanzi al Corecom Toscana.

In data 7 settembre 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) “*lo storno della fattura n° 4334856 di € 82,01 per servizi mai usufruiti in quanto sospesi in data antecedente*”;
- ii) “*l’indennizzo per mancata risposta scritta al reclamo (...) inviato via fax in data 06/05/2016*”;
- iii) “*l’indennizzo per sospensione dei servizi fonia ed internet ( ultrafibra ) con mancato preavviso scritto*”;
- iv) “*l’indennizzo per malfunzionamento del servizio di connessione internet a banda larga tramite Fibra Ottica denominato ULTRAFIBRA*”;
- v) il “*rimborso di € 24,40 per addebito illegittimo su fattura n. 945211 di € 110,58*” ed il “*rimborso di € 24,40 + € 1,50 = € 25,90 per addebiti illegittimi a titolo di riattivazione servizi e servizio di distribuzione elenchi telefonici su fattura n. 4284772 di € 73,15*”;
- vi) il “*rimborso di € 250,00 per spese vive e di procedura*”.

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

La società Fastweb, in data 13 gennaio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto che:

*“1. In data 19.09.20 14 il Sig. xxx ha aderito ad una proposta di abbonamento con Fastweb S.p.A.;*

*2. Prontamente, tutti i servizi sono stati correttamente attivati e mai vi sono stati disservizi;*

*3. Tuttavia, nella descrizione dei fatti del modello GU14 (si veda l’allegato dell’istante), parte istante asserisce esservi state problematiche relative alla velocità di connessione e conseguenti problemi di stabilità;*

4. *L'istante asserisce quindi di aver navigato ad una velocità ridotta rispetto a quanto garantito con la proposta di abbonamento;*
5. *In particolare, si vuole far notare che il Sig. xxx non ha mai provveduto a fare una verifica della velocità di navigazione tramite il sistema Ne.me.sys.;*
6. *L'istante afferma di non aver potuto utilizzare il sistema in questione poiché "il sito aveva problemi tecnici in fase di registrazione" e pertanto, sarebbe stato costretto ad utilizzare un software alternativo;*
7. *Chiaramente Fastweb contesta detta circostanza in quanto non vi è prova del malfunzionamento del sistema in questione né degli asseriti e non specificati problemi tecnici al momento della registrazione;*
8. *Pertanto, ogni schermata prodotta dall'istante e relativa alla asserita velocità di connessione dovrà essere dichiarata non ammissibile e/o irricevibile in quanto i software usati non sono considerati "ufficiali" dall'Agcom;*
9. *Di conseguenza, non vi è prova alcuna di tutto quanto asserito in merito alla connessione Internet;*
10. *Infine, si fa presente che, la carta dei servizi Fastweb, peraltro allegata anche dall'istante, prevede all'art. 2 che: "FASTWEB inoltre fornisce servizi tramite Fibra Ottica ("Fiber to the Home" o "FTTH") o con prevalente tecnologia in Fibra Ottica ("Fiber to the Street" o "FTTS") che, in base alla caratteristica della rete disponibile, consentono di raggiungere una velocità di connessione fino a i 100Mbit/s in download. Negli altri casi, per offerte erogate avvalendosi di servizi wholesale a larga banda la velocità di connessione offerta sarà fino a 20 Mbit/s".*
11. *Infine a chiosa della questione di cui sopra, si aggiunge un ulteriore elemento: l'istante non lamenta il mancato funzionamento della linea internet, ma la lentezza, non provata, della connessione;*
12. *In merito alla sospensione dei servizi avvenuta dal 13.06.2016 al 01 .08.2016, si fa presente che Fastweb ha sospeso i servizi in quanto l'istante risultava moroso;*
13. *Invero, giova rilevare che le fatture emesse non sono mai state oggetto di alcun reclamo da parte dell'istante;*
14. *Sul punto l'art. 13.9 delle Condizioni Generali di Contratto prevede che: "Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a FASTWEB nelle forme e nei termini previsti dall'art. 19.2. in assenza di tempestivo reclamo e comunque nei termini previsti dall'art. 19.2, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. ";*
15. *Mai sono pervenuti reclami circa gli importi fatturati e quindi tutte le fatture sono state pienamente accettate dall'istante;*
16. *In merito poi agli assenti reclami depositati da parte istante, non risultano mai pervenuti;*
17. *Invero come si evince dall'art. 4.13 della carta dei servizi depositata anche dall'istante, "potrai presentare reclamo (...) al numero n. 02/454011077";*

18. *Gli unici reclami pervenuti sono quelli del 09.07.2016 e del 20.07.2016, con i quali però il Sig. xxx non ha mai segnalato disservizi, ma si è limitato a chiedere lo storno dell'insoluto maturato causato da un asserito mancato utilizzo dei servizi fonia e internet derivanti dalla sospensione dei servizi;*

19. *Sul punto è noto l'orientamento dei singoli Co.Re.Com (Corecom Lazio Delibera n. 26/11): "Non può essere imputata all'operatore una responsabilità per ritardo nella risposta ai reclami qualora l'utente abbia inviato il proprio reclamo ad un indirizzo diverso da quello previsto per le comunicazioni contrattuali. ";*

20. *Infine, un breve accenno merita anche l'allegato 1 dell'istante, relativo alle conversazioni sul social network Facebook;*

21. *Alcuna valenza probatoria hanno tali conversazioni e pertanto non potranno essere prese in considerazione dall'Autorità adita;*

*Alla luce di tutto quanto sopra esposto, atteso l'esatto adempimento delle obbligazioni da parte di Fastweb S.p.A., si confida nell'integrale rigetto dell'istanza".*

### **3. La replica dell'istante.**

L'istante, in data 24 gennaio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto:

*"1. di aver aderito in data 19/09/2014 alla proposta di abbonamento promossa da Fastweb S.p.A.;*

*2. di aver ricevuto i servizi da parte di Fastweb S.p.A. ma che gli stessi, fin dall'inizio, non abbiano rispettato gli standard qualitativi promessi;*

*3. di aver subito disservizi iniziali relativi alla stabilità e qualità della connessione a fibra ottica;*

*4. di aver navigato a velocità ridicole e sotto quelle garantite dalla stessa società sia sulla Carta dei Servizi che sul loro sito;*

*5. di aver provveduto meticolosamente a diverse misurazioni con diversi strumenti tra cui il software gemello MisuraInternet presente nel sito dell'Agcom che utilizza lo stesso algoritmo del Ne.Me.Sys. (vedasi il sito dell'Autorità );*

*6. di aver potuto effettuare la registrazione per ottenere il certificato, in quanto il server dell'Agcom in quel periodo non ammetteva ulteriori registrazioni, essendo in fase sperimentale e dunque evidentemente dedicata ad un numero limitato di utilizzatori;*

*7. di aver avuto quindi "problemi tecnici" inerenti all'utilizzo dello stesso per poter ottenere la certificazione on line ma di aver potuto ugualmente effettuare il test con l'altro software MisuraInternet presente sul sito dell'Agcom, in modalità open-source e presente assieme al fratello maggiore Ne.Me.Sys ( ribadisco come ambedue utilizzino lo stesso algoritmo per la misurazione della qualità della connessione in fibra ottica e sia dunque da ritenersi attendibile );*

*8. di aver dunque prodotto non solo dimostrazione tramite software dell'Autorità (MisuraInternet ) ma di aver effettuato diverse misurazioni con l'altro software messo a disposizione dalla Ookla LLC, riconosciuto in tutto il mondo come strumento assolutamente affidabile che la stessa Fastweb S.p.A. utilizza nel proprio sito per la misurazione interna della velocità e qualità della connessione in fibra ottica ( All.1 );*

9. di aver provato inequivocabilmente l'avvenimento dei fatti con schermate e grafici che sono da ritenersi affidabili e probatori;

10. di aver allegato la Carta dei Servizi nella quale Fastweb S.p.A. si impegna, come da dichiarazione sul sito, nella tecnologia FTTS in questione ( e non in wholesale come dichiarato in memoria ), al rispetto della velocità minima garantita di Mb/s 5,6 in upload e 35 in download (All. 2 ), osservando come per assurdo, anche in modalità wholesale, la società in questione non avrebbe rispettato gli standard qualitativi promessi avendo avuto velocità in download irrisorie di circa Mb/s 6 (vedasi test effettuati con Ookla Speedtest ed allegati all'istanza GU14 );

11. di aver subito rallentamenti e dunque malfunzionamenti della connessione tali da non permettere una navigazione ottimale e stabile (la non stabilità della connessione tecnicamente porta a blocchi temporanei del servizio che hanno lo stesso effetto prodotto dall'assenza di connessione per un periodo di tempo variabile );

12. di aver subito sospensioni illegittime (senza preavviso notificato presso la mia residenza/domicilio ) in merito agli innumerevoli reclami e segnalazioni fatte su MyFastPage, fax, social etc.... non certo per morosità ma per attesi storni delle fatture mai avvenute a suo tempo, storni che sono stati fatti parzialmente, guarda caso, ad istanza inoltrata e solo nelle ultime fatturazioni;

13. di aver reclamato lo storno delle fatture oggetto di contestazione, testimoniate dai diversi fax inviati;

14. di aver ricevuto informazioni non corrette dagli assistenti on line riguardo al corretto numero di fax al quale poter inoltrare i diversi reclami agli stessi ed anche alla sede legale, documentabili dalle diverse chat in mio possesso e di aver presentato reclamo sempre in tempo utile;

15. di aver reclamato con tanto di fax ed attestazione di avvenuta ricezione dello stesso le varie fatture oggetto del contenzioso;

16. di aver inviato numerosi reclami e solleciti tramite fax, social e la pagina dedicata MyFastPage;

17. di aver inviato al numero indicato nella Carta dei Servizi diversi fax oltre a quello inviato alla sede legale (ottenuto tramite ricerca su Internet);

18. di aver inviato non solamente due reclami come dichiarato in memoria per lo storno degli addebiti illegittimi ma ripetute segnalazioni/reclami sui disservizi subiti tramite fax, MyFastPage e social network, eventualmente documentabili;

19. di aver inviato un reclamo direttamente alla sede legale con numero ricercato tramite il motore di ricerca Google, in quanto l'assistenza on line non aveva tale informazione e rilasciava il solito numero di fax dell'assistenza al quale non dava seguito nessuna risoluzione;

20. di aver segnalato tramite Facebook i disservizi così come suggerito dallo stesso sito della società che invita ad inviare segnalazioni/reclami anche tramite social e MyFastPage, oltre al classico fax".

La parte istante, in data 17 ottobre 2017, ha inviato delle precisazioni alle memorie; tale comunicazione è irricevibile perché inviata oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento; lo stesso dicasi per la comunicazione pervenuta in data 18 ottobre 2017.

#### **4. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare si rileva che:

- la presente disamina ha ad oggetto esclusivamente i disservizi lamentati con il formulario UG (richiesta del tentativo di conciliazione), oltre che naturalmente con l'istanza introduttiva del presente procedimento; con ciò restano esclusi, perché non coperti dal tentativo obbligatorio di conciliazione, i disservizi lamentati successivamente alla data dell'udienza di conciliazione.

Nel merito

##### Sulla lentezza della linea ADSL.

L'istante lamenta la lentezza della linea ADSL laddove l'operatore nelle memorie autorizzate ha contestato *“detta circostanza in quanto non vi è prova del malfunzionamento del sistema in questione né degli asseriti e non specificati problemi tecnici al momento della registrazione”*.

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 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.

In ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente ha fornito, in questa sede, più certificati estratti del sistema OOKla e Ne.Me.Sys. effettuati nell'arco temporale 2014 - 2016 comprovanti 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 l'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).

Sulla sospensione dei servizi sull'utenza n. 0586 014xxx.

L'istante asserisce di aver subito la sospensione dei servizi voce ed ADSL, senza preavviso, nel periodo 13 giugno – 1° agosto 2016, laddove l'operatore ne ha dedotto la legittimità attesa la morosità.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento.

Dalla lettura degli atti del procedimento si rileva che l'istante nel corso di tutta la vicenda, ricevute le fatture contenenti voci ritenute non dovute, ha contestualmente inviato reclami all'operatore deducendo la non legittimità degli addebiti.

Inoltre si osserva che l'operatore Fastweb non aveva titolo per sospendere l'utenza *de qua* e, comunque, sarebbe stato tenuto ad *"informare l'utente con congruo preavviso"* circa il provvedimento di sospensione del servizio, così come disposto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento.

Dagli atti del procedimento risulta che Fastweb, così come precisato dall'istante, ha sospeso i servizi nel periodo 13 giugno – 1° agosto 2016 senza provvedere a fornire il necessario preavviso di cui sopra.

L'operatore non ha dimostrato di aver rispettato quanto disposto dall'art. 5, comma 1 e 2, del Regolamento; ne consegue che, in assenza di documentazione depositata dall'operatore che comprovi il rispetto della procedura sopra riportata, tale sospensione è affetta da illegittimità.

Pertanto l'operatore Fastweb è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del citato Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*. Ne discende che la società istante, per i 49 giorni di sospensione dei servizi voce ed ADSL sull'utenza *de qua*, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 735,00 (euro 7,50 x 49 giorni x 2 servizi).

Si dispone anche lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato per i servizi voce ed ADSL nel periodo 13 giugno – 1° agosto 2016 con ciò accogliendo la richiesta dello storno della fattura n. 4334856 di euro 82,01.

Sulla contestazione delle fatture n. 945211 e n. 4284xxx.

L'istante contesta nella fattura n. 945211 di euro 110,58 con scadenza 10 marzo 2016, l'addebito di euro 24,40 a titolo di riattivazione e nella fattura n. 4284772 con scadenza 9 luglio 2016 di euro 73,15 l'addebito di euro 24,40 e di euro 1,50 rispettivamente a titolo di riattivazione e di consegna elenchi telefonici laddove l'operatore deduce che *"mai sono pervenuti reclami circa gli importi fatturati e quindi tutte le fatture sono state pienamente accettate dall'istante"*.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento.

Dalla lettura degli atti del procedimento risulta che l'istante ha più volte lamentato la non correttezza della fatturazione; in particolare si richiama il fax inoltrato all'operatore al n. 02 45401xxx del 9 luglio 2016 con il quale ben si specificava le voci contestate sulle quali nessun chiarimento proveniva dall'operatore.

Ciò premesso si evidenzia come, in caso di contestazione, l'operatore deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni. In caso contrario, quanto addebitato, relativamente al traffico contestato dall'utente, è da dichiarare come non dovuto; ne consegue il diritto dell'utente al rimborso o allo storno di quanto fatturato a tale titolo.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante circa l'addebito di importi non riconosciuti, l'operatore non ha fornito alcuna spiegazione in merito agli addebiti. Non risulta, quindi, che l'operatore abbia conformato la propria condotta agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente a tutela dell'utenza, limitandosi a ribadire, in maniera generica, la correttezza degli addebiti contestati (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 2/13/CIR, Delibera n. 44/13/CRL, n. 46/14/CRL, Delibera Corecom Toscana n. 46/14; Delibera Corecom Toscana n.111/15).

Tutto ciò premesso, in accoglimento della richiesta formulata nel presente procedimento, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'addebito:

- di euro 24,40 e di euro 1,50 rispettivamente a titolo di "*Rimborso costi riattivazione servizi*" e di "*Consegna elenchi telefonici (anno 2015)*" nella fattura n. 4284772 con scadenza 9 luglio 2015 di complessivi euro 73,15;
- di euro 24,40 a titolo di "*Rimborso costi riattivazione servizi*" nella fattura n. 945211 di complessivi euro 110,58 con scadenza 10 marzo 2016.

#### Sulla mancata risposta a reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 6 maggio 2016 inviato via fax all'operatore laddove l'operatore deduce che "*non risultano mai pervenuti*" reclami "*al numero n. 02/454011xxx*" così come previsto "*dall'art. 4.13 della carta dei servizi*".

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento.

Dalla lettura degli atti del procedimento risulta che l'istante ha inviato il reclamo del 6 maggio 2016 via fax al n. 02 45454xxx che è il fax della sede legale dell'operatore.

La domanda dell'istante è fondata e merita accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Si richiama, al riguardo, il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo da ritardata/omessa risposta al reclamo.

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcuna risposta al reclamo del 6 maggio 2016; pertanto deriva un diritto del medesimo al riconoscimento di un indennizzo per ritardata risposta al reclamo; detto indennizzo è da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale, "*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Ai fini della determinazione dell'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 6 maggio 2016 (detratto il tempo utile di 45 giorni previsto della carta dei servizi dell'operatore per la risposta alla segnalazione) ed il *dies ad quem* nella data del 7 settembre 2016 (data dell'udienza di conciliazione).

Pertanto la società Fastweb è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 125,00 (euro 1,00 x 125 giorni di ritardata risposta al reclamo).

Sulle spese di procedura.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, 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 31 ottobre 2017;

**D E L I B E R A**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 30 novembre 2016 dal Sig. xxx nei confronti di Fastweb S.p.A., che l'operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:

- a) di euro 735,00 a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione dei servizi;
- b) di euro 125,00 a titolo di mancata risposta a reclamo;
- e) di euro 100,00 per spese di procedura;

2) alla regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa stornando (o rimborsando in caso di avvenuto pagamento):

- euro 24,40 ed euro 1,50 rispettivamente a titolo di "*Rimborso costi riattivazione servizi*" e di "*Consegna elenchi telefonici (anno 2015)*" nella fattura n. 4284772 con scadenza 9 luglio 2015 di euro 73,15;
- euro 24,40 a titolo di "*Rimborso costi riattivazione servizi*" nella fattura n. 945211 di euro 110,58 con scadenza 10 marzo 2016;
- quanto fatturato per i servizi voce ed ADSL nel periodo 13 giugno – 1° agosto 2016.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e b) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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*