



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE N. 118/18/DTC**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**CERNICCHIARO / FASTWEB S.P.A.**

**(GU14/1191/18)**

## **IL DIRETTORE**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del 10 luglio 2018 con la quale il Sig. Cernicchiaro ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la nota del 16 luglio 2018 (prot. n. 57471) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 0817430XXX, lamenta l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto e il malfunzionamento della linea telefonica in riferimento al periodo compreso dal maggio 2016 al 30 novembre 2017.

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

a. sin dall'attivazione, nel maggio 2016, la linea telefonica non ha mai funzionato, come risulta dalle numerose chiamate al Servizio clienti e dalle segnalazioni sulla *MyFastPage*;

b. per tali ragioni, il 16 novembre 2017 l'istante ha inviato un reclamo scritto a mezzo fax a Fastweb S.p.A., rimasto privo di riscontro;

c. inoltre, il Sig. Cernicchiaro lamenta che è stato applicato un piano tariffario diverso da quello convenuto, corrispondente a 20,00 euro al mese, per sempre, senza costi di attivazione;

d. anche quest'ultimo rilievo è stato oggetto di numerose segnalazioni.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e ADSL nel periodo compreso dal maggio 2016 al 30 novembre 2017;

ii. lo storno ovvero il rimborso di tutte le fatture relative al periodo oggetto di contestazione;

iii. la liquidazione di un indennizzo per "*l'applicazione di un piano tariffario diverso e per il mancato riconoscimento degli sconti*";

iv. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo;

v. la liquidazione di un indennizzo per "*gestione pratica*".

La società Fastweb S.p.A., in via preliminare, ha eccepito la genericità dell'istanza; nel merito ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'utente, atteso che, per quanto riguarda l'applicazione di condizioni diverse da quelle contrattualmente previste, l'offerta "*Superjet*" alla quale l'utente ha aderito prevedeva un costo mensile di euro 30,00 solo per i primi 12 mesi, ovvero dal 26 maggio 2016 al 26 maggio 2017. Allo scadere della promozione, come indicato chiaramente nel contratto, sarebbe stato addebitato un costo pari a euro 34,99 (trentaquattro/novantanove). Non vi è, pertanto, alcuna difformità tra gli importi addebitati in fattura e il piano tariffario prescelto dall'utente.

In relazione al malfunzionamento di cui l'utente si duole, Fastweb S.p.A. ha addotto di non ha rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi che, al contrario, "*risultano sempre pienamente fruiti dall'istante*", come risulta dal dettaglio delle chiamate riportato in fattura.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Inoltre, quanto alle segnalazioni prodotte da controparte, la Società ha rilevato che *“il fax del 16.11.17 è successivo di un anno e mezzo rispetto all’inizio del presunto malfunzionamento”* e, comunque, risulta inviato ad un numero diverso da quello indicato nelle condizioni generali di contratto. Analogamente, l’operatore ha ritenuto che le schermate della *MyFastPage* sono inidonee a dimostrare la tempestiva segnalazione del disservizio *“poiché non se ne evince in alcun modo il contenuto, dunque non v’è prova che esse abbiano ad oggetto le doglianze lamentate”*.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

In primo luogo, non merita accoglimento l’eccezione preliminare sollevata dalla Società in ordine alla genericità dell’istanza di definizione, atteso che la stessa risulta adeguatamente precisa in ordine alla tempistica ed alla tipologia del disservizio. Peraltro, contrariamente a quanto rilevato da Fastweb S.p.A. in memorie, si ritiene che gli *screenshots* della *MyFastPage* depositati dall’istante siano assolutamente idonei a provare la segnalazione del disservizio all’operatore. Infatti, è lo stesso operatore che mette a disposizione questo strumento di assistenza per interloquire rapidamente con i propri clienti, pertanto non si comprende perché poi ne contesti l’attendibilità; inoltre, risultano adeguatamente tracciati data e oggetto della segnalazione.

Nel merito, la richiesta *sub i.* è parzialmente accoglibile. In particolare, dalla documentazione al fascicolo non si evidenzia che la linea telefonica *“non ha mai funzionato”*, come dichiarato nell’istanza di definizione; infatti, dalle fatture risultano numerose chiamate in uscita effettuate nel periodo oggetto di contestazione. Del resto, dallo *screenshot* della *MyFastPage* si evince che l’istante ha ripetutamente lamentato la *“navigazione lenta”*, ma *“l’assenza totale dei servizi”* è stata segnalata solo in riferimento al periodo compreso dal 13 al 21 novembre 2017 e, successivamente, in data 30 novembre 2017.

In proposito, si richiama il costante orientamento dell’Autorità, secondo cui in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma presuppone che l’utente abbia tempestivamente segnalato il disservizio. In tal senso, la pretesa indennitaria è esigibile solo a fronte dell’inerzia dell’operatore reso opportunamente edotto della sussistenza di un problema tecnico.

Nel caso di specie, premesso che il *report* dei minuti di conversazione con il servizio clienti dell’operatore non può essere considerato equivalente a reclamo, risulta che Fastweb S.p.A. è stata edotta in ordine alla problematica sulla linea dati a mezzo segnalazioni sulla *MyFastPage*. Tuttavia, per quanto attiene al *downgrade* della velocità di navigazione, alcun indennizzo può essere riconosciuto in quanto la liquidazione di un indennizzo è circoscritta alle sole ipotesi di malfunzionamento, inteso quale irregolare fornitura del servizio. Viceversa, ai sensi dell’articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, *“Qualora l’utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell’Autorità, tramite l’utilizzo dell’apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) che utilizza un canale di comunicazione diretto,*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi 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 o messaggio di posta elettronica certificata." Nel caso di specie, non risulta che il Sig. Cernicchiario abbia misurato gli indicatori della velocità di navigazione e, in ogni caso, qualora ne avesse riscontrato la difformità rispetto a quelli pattuiti, avrebbe solo potuto recedere senza alcun costo, ovvero cambiare gestore.

Viceversa, relativamente all'interruzione dei servizi segnalata in riferimento al periodo compreso dal 13 al 21 novembre 2017, atteso che la Società non ha addotto alcuna giustificazione in proposito, tantomeno ha dimostrato di essersi attivata per la risoluzione del disservizio, si ritiene che debba corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 5,00 *pro die*, per ciascun servizio, per 8 giorni, per un totale pari a euro 80,00 (ottanta,00). In riferimento, invece, alla segnalazione di sospensione del 30 novembre 2017 alcun indennizzo può essere riconosciuto in quanto dalla documentazione in atti non si evince il *dies ad quem* del disservizio.

La richiesta *sub ii.* non può trovare autonomo accoglimento, stante la normativa regolamentare sopra richiamata, in quanto l'istante è comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure in maniera presuntivamente non rispondente agli *standard* di qualità convenuti contrattualmente.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta *sub iii.* Infatti, a fronte del *verbal order*, acquisito mediante espressa richiesta di integrazione istruttoria, è emerso che l'utente era stato debitamente informato delle condizioni economiche dell'offerta commerciale "*Superjet*" cui aveva aderito, corrispondenti al costo promozionale di 30,00 euro mensili solo per i primi 12 mesi e non per tutta la durata del rapporto contrattuale.

Merita infine accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che il numero cui risulta correttamente inviato è comunque riconducibile alla Società e a nulla rileva addurre che non è quello indicato nelle condizioni generali di contratto. Pertanto, constatato che l'operatore non ha offerto prova di aver riscontrato il reclamo inviato a mezzo fax dall'istante in data 16 novembre 2017, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere al Sig. Cernicchiario l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per 185 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16 novembre 2017 al 4 luglio 2018 (data dell'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, per dare risposta ai reclami, per un importo totale pari a euro 185,00 (centottantacinque/00).

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

### DETERMINA

1. La società Fastweb S.p.A., oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere all'istante euro 80,00 (ottanta,00), a titolo di



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

indebita sospensione della linea ed euro 185,00 (centottantacinque/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 10 dicembre 2018

Il Direttore  
Mario Staderini