Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 133/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MERAFINA / FASTWEB S.P.A.
(GU14/4/18)

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 denominato *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 2 gennaio 2018 con la quale il Sig. Merafina 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.;

VISTA la nota del 16 gennaio 2018 (prot. n. 3279) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n.08119563XXX, lamenta la mancata attivazione del servizio voce e il malfunzionamento del servizio ADSL.

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

a. nel mese di dicembre 2016, il Sig. Merafina ha aderito a una proposta commerciale di Fastweb S.p.A., che prevedeva l'attivazione di una linea fissa e la fornitura del servizio *internet* verso il corrispettivo di euro 30,00 mensili;

b. tuttavia, il servizio voce non è mai stato attivato e l'ADSL è risultato da subito lento e malfunzionante, "*fino ad interrompersi, per ben tre volte, per circa una settimana ogni volta*";

c. l'utente ha effettuato numerose segnalazioni telefoniche al servizio clienti senza veder risolto il disservizio e in data 7 settembre 2017 ha inviato un reclamo scritto a mezzo PEC, rimasto privo di riscontro.

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

i. il rimborso delle fatture relative al periodo di disservizio;
ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione linea fissa;
iii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio *internet*;
iv. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo;
v. la liquidazione di un "*indennizzo per spese di procedura".*

La società Fastweb S.p.A. ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'utente. In particolare, per quanto riguarda la mancata attivazione del servizio voce, a fronte dell'addebito del relativo corrispettivo, la Società ha rilevato che l'utente ha aderito all'offerta *"Joy"* che prevedeva un costo mensile di euro 30,00 (trenta/00) per la fornitura del solo servizio *internet* illimitato, di un servizio digitale a scelta e della possibilità di effettuare 15 minuti al mese di chiamate gratis verso rete fissa o cellulare, mediante l'*App MyVoice Home*. L'attivazione di una linea fissa non è quindi mai stata oggetto del rapporto negoziale. Il servizio, come contrattualmente previsto, è stato da subito fruibile, tramite l'applicazione secondo le modalità indicate.

In merito al malfunzionamento del servizio ADSL, Fastweb S.p.A., oltre a eccepire, in via preliminare, la genericità delle doglianze dell'utente, ha addotto che non c'è stata alcuna segnalazione di disservizio fino al reclamo del settembre 2017, peraltro inviato ad un indirizzo difforme dal recapito indicato nella proposta negoziale sottoscritta dal cliente. In relazione all'asserita scarsa velocità di connessione, l'operatore si richiama all'orientamento dell'Autorità in materia.

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.

Non è accoglibile la richiesta *sub* i. di rimborso delle fatture relative al periodo di disservizio. Dalla documentazione acquisita in atti, in particolare dalla proposta di abbonamento sottoscritta, si evince che l'utente ha effettivamente aderito all'offerta commerciale "*Joy*", che non prevede la fornitura di un servizio di telefonia fissa. Come indicato nella *brochure* della suddetta offerta, infatti, per i clienti che attivano "*Joy*", Fastweb prevede la possibilità di ottenere un numero fisso con cui effettuare e ricevere chiamate sul proprio *smartphone* grazie alla *App MyVOICE Home*. I primi 15 minuti al mese di chiamate verso fissi e mobili nazionali saranno gratuite, mentre oltre questa soglia sarà applicata la normale tariffa a consumo Fastweb. Pertanto, non risulta alcun inadempimento contrattuale a carico dell'operatore che ha attivato i servizi secondo le modalità pattuite e ha applicato le condizioni previste dal piano tariffario prescelto, senza addebitare alcun costo per il servizio voce, mai erogato e fruito dall'utente.

Per le medesime ragioni non può essere accolta la richiesta *sub* ii. di corresponsione di un indennizzo per mancata attivazione della linea fissa.

In merito alla richiesta *sub* iii., occorre precisare che in caso di bassa velocità di navigazione, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera 244/08/CONS, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di chiedere la corresponsione di un indennizzo o il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Nel caso di specie, inoltre, non risulta che il Sig. Merafina abbia misurato la qualità dell'accesso a Internet con il sistema Ne.Me.Sys (Network Measurement System), condizione necessaria per verificare che i valori sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta, ovvero si traducano in un'inadempienza contrattuale.

Per quanto concerne la contestata assenza totale di servizio ADSL "*per ben tre volte, per circa una settimana ogni volta",* si osserva che l'assoluta genericità dell'istanza in oggetto non consente di individuare con precisione il *dies a quo* e il *dies ad quem* in cui si sono verificate le problematiche di cui l'utente si duole, impedendo di fatto la quantificazione di un indennizzo.

Viceversa, merita di essere accolta la richiesta *sub* iv., atteso che in atti risulta un reclamo scritto inviato a mezzo PEC dall'utente cui l'operatore ha omesso di fornire riscontro. Al riguardo si ritiene che l'indirizzo *email* utilizzato è comunque riconducibile alla Società, in quanto è espressamente richiamato anche nell'apposito registro online "INI PEC", l'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e destinato alla ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese che si intenda contattare.

Pertanto, si osserva che sarebbe stato onere della società Fastweb S.p.A. trasmettere il reclamo, così ricevuto, all'apposita divisione interna che si occupa della gestione del Servizio Clienti.

In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 53,00 (cinquantatre/00), calcolati nella misura di 1,00 euro al giorno per 53 giorni computati in riferimento al periodo compreso dal 7 settembre 2017 (data del reclamo) al 14 dicembre 2017 (data dell'udienza di conciliazione), decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva per rispondere al reclamo.

Infine, tenuto conto del valore della controversia, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

DETERMINA

1. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante, oltre a euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, un importo pari a euro 53,00 (cinquantatre/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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, 12 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini