

DETERMINA DIRETTORIALE 21/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/87603/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Esposito- Fastweb SpA

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Esposito, del 22/02/2019 acquisita con protocollo N. 0076919 del 22/02/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La Sig.ra Esposito, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., il 16/5/17 ha chiesto il trasloco della linea telefonica dedotta in controversia; la Società le ha comunicato che il tempo previsto per la gestione della richiesta era di 40 giorni. In realtà la linea telefonica è stata attivata presso il nuovo indirizzo il 14/7/17, con ben 19 giorni di ritardo, e sia il servizio voce che l'adsl non erano funzionanti; il 17/7/17 l'utente ha segnalato il guasto (n.171163931). In seguito, l'operatore ha comunicato ripetutamente che avrebbe risolto il problema, ma "in realtà il servizio adsl non è mai stato accessibile in quanto la lentezza della navigazione rendeva impossibile l'utilizzo". Sono seguite altre segnalazioni, fino a quando la linea non è migrata verso un altro operatore, in data 25/5/18. Successivamente alla migrazione, tuttavia, Fastweb S.p.A. ha continuato ad emettere fattura. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste: i) la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento patito dal 17/7/17 al 25/5/18 (342gg); ii) la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nel trasloco (19 giorni); iii) la corresponsione di un indennizzo per indebita fatturazione (emissione delle fatture dopo la migrazione dal 25/5/18 ad oggi (235 gg).

Fastweb S.p.A., in memorie, ha addotto che i tempi necessari all'espletamento della procedura di trasloco sono 50 e non 40 giorni. Nella fattispecie ha poi precisato che ha inserito tempestivamente la richiesta di trasloco della Sig.ra Esposito del 15.05.2017 al fine di ottenere da TIM S.p.A. la risorsa sulla quale procedere all'attivazione; "tuttavia la DAC è stata rimodulata da TIM in diverse occasioni", come si evince dalla documentazione al fascicolo, pertanto solo il 10 luglio 2017 la Società ha potuto attivare i servizi internet e fonia. Fastweb S.p.A. ha anche addotto che non ha rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei servizi di competenza e, in merito alla lentezza della velocità di connessione internet, ha richiamato l'onere di provare il disservizio a mezzo del software Nemesys. L'operatore ha poi dichiarato che tutte le segnalazioni di parte istante sono state puntualmente riscontrate, come rilevasi dai documenti in atti. Inoltre, ha precisato che l'utenza non è migrata in TIM S.p.A. in quanto "l'unico tentativo di NPP di TIM risalente a fine febbraio non si è perfezionato"; successivamente, alcuna richiesta di migrazione e/o portabilità dell'utenza è stata inviata a Fastweb S.p.A. Infine Fastweb S.p.A. ha evidenziato che parte istante ha maturato un insoluto pari ad euro 260,56, non avendo effettuato il pagamento delle fatture emesse dal 1° luglio 2018 al 1° novembre 2018.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Nel merito, per quanto concerne la richiesta sub i), premesso

che dal carteggio depositato dall'utente non si evince quale sia l'oggetto delle singole segnalazioni, deve constatarsi che il lamentato malfunzionamento del servizio voce non trova conferma nella documentazione al fascicolo. Infatti, dai documenti contabili relativi al periodo oggetto di contestazione, risulta che l'istante ha utilizzato il servizio voce. Con riguardo all'asserito downgrade della velocità di navigazione, premesso che la qualità del servizio di connessione ad internet è misurabile attraverso il software gratuito Ne.Me.Sys., 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 che utilizza un canale di comunicazione diretto, 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". Per quanto sopra, la richiesta sub i) non può essere accolta. Viceversa, tenuto conto delle segnalazioni inviate alla Società tra maggio e luglio 2017, in atti, merita accoglimento la richiesta sub ii). Infatti, premesso che l'operatore ha addotto ma non provato che i giorni necessari all'espletamento della procedura di trasloco sono 50 e non 40, e benché il ritardo nell'espletamento della procedura, stante la documentazione al fascicolo, non sia imputabile a Fastweb S.p.A., si ritiene la Società responsabile del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza e, in particolare, di non aver reso tempestivamente edotto l'istante in ordine all'impedimento tecnico riscontrato (rimodulazione della DAC da parte di TIM S.p.A.). In relazione a tanto, Fastweb s.p.A., ai sensi dell'articolo 4, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, è tenuta a corrispondere all'utente euro 285,00, computati nella misura di euro 7,50 per ciascun servizio per 19 giorni. Infine, non può essere accolta la richiesta sub iii), atteso che alcuna procedura di migrazione è stata espletata e le fatture non pagate sono relative al periodo in cui non è risultata provata la sussistenza di alcun disservizio.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 22/02/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante la modalità indicata della istanza, euro 285,00, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omesso adempimento degli oneri informativi di competenza nell'ambito della procedura di trasloco.

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 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno