



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

### **DETERMINA DIRETTORIALE N. 5/18/DTC**

#### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**ROMANO / FASTWEB S.P.A.**

**(GU14/1846/2017)**

#### **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*;

VISTA l’istanza del 25 ottobre 2017 con la quale il Sig. Romano 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 10 novembre 2017 (prot. n. 79554) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 08119013XXX, lamenta problemi nella velocità di navigazione *internet*.

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



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

a. il 15 luglio 2016 Fastweb S.p.A. ha attivato i servizi, voce e *internet*, sull'utenza dedotta in controversia, tuttavia l'istante "*da subito riscontrava problemi nella velocità di navigazione internet*", pertanto inviava un primo reclamo;

b. poiché la velocità di navigazione risultava decisamente molto lenta rispetto a quella prospettata nella proposta contrattuale, l'utente inoltrava numerosi reclami e avviava una procedura di conciliazione che si concludeva con un accordo transattivo in data 2 gennaio 2017;

c. successivamente alla stipula dell'accordo "*da intendersi in ogni caso relativo solamente al periodo contrattuale che va dal 22 luglio 2016 al 2 gennaio 2017*", il disservizio non veniva risolto, tuttavia il Sig. Romano decideva di restare cliente dell'operatore Fastweb S.p.A. e, in data 27 marzo 2017, ha inviato un ulteriore reclamo, non riscontrato;

d. in seguito ha quindi avviato un altro tentativo di conciliazione.

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

i. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 27 marzo 2017;

ii. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL a far data dal 3 gennaio 2017 e sino alla risoluzione del disservizio.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha rilevato che il reclamo è stato inviato in modalità diversa da quella pattuita nel contratto sottoscritto tra le parti, pertanto non può intendersi validamente inviato.

Nel merito ha poi precisato che le schermate allegate dal Sig. Romano all'istanza di definizione "*sono prive di qualsivoglia riferimento che possa indiare il periodo e le date in cui sarebbero state effettuate*"; inoltre ha eccepito che "*le stesse misurazioni non sono state effettuate attraverso il Software Nemesys*". Infine, l'operatore ha invocato l'applicazione della delibera n. 244/08/CONS, articolo 8, comma 6, chiedendo il rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

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.

La richiesta *sub i.* può essere accolta in quanto l'operatore non ha dato prova di aver riscontrato il reclamo che l'istante ha provato di aver inviato a mezzo PEC. In merito, si osserva che il reclamo è stato validamente inviato e regolarmente pervenuto alla Società, seppure ad un indirizzo diverso da quello convenuto. Infatti, atteso che il destinatario Fastweb S.p.A. ha puntualmente ricevuto il reclamo inviato dall'utente, si ritiene irrilevante, nell'ottica del *favor utentis*, oltre che della buona fede contrattuale, l'eccezione di forma sollevata dall'operatore.

Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 159,00 (centocinquantanove/00), calcolati nella misura di euro 1,00 al giorno, per 159 giorni, in riferimento al periodo compreso dal 27 marzo 2017 al 17 ottobre 2017 (data dell'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM), già decurtato dei 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, per dare riscontro al reclamo.

Diversamente, non può essere accolta la richiesta *sub ii.* in quanto, premesso che la qualità del servizio di connessione ad *internet* è misurabile attraverso il software gratuito *Ne.Me.Sys.*, la materia attinente al *downgrade* della velocità di navigazione è disciplinata dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, secondo cui "*[q]ualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

*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, 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". Pertanto, non è prevista la corresponsione di alcun indennizzo in caso di problemi nella velocità di navigazione internet.*

### DETERMINA

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 159,00 (centocinquantanove/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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

Napoli, 19/01/2018

Il Direttore  
Mario Staderini