



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/189714/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LIM Exxx j. - Fastweb SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Lxxx E., del 16/10/2019 acquisita con protocollo n. 0440173 del 16/10/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, intestataria di utenza di linea fissa business con Fastweb, premettendoci aver riscontrato già da agosto 2017 rallentamenti sulla linea, rappresentava di aver accettato nel maggio 2018 la proposta dell’operatore di passare alla rete internet fibra misto rame. Le veniva garantito l’aumento della velocità di navigazione e la gratuità dell’opzione fibra per un anno. Lamentava però che l’operatore aveva suggerito di “cancellare” la linea esistente e richiedere una nuova numerazione, al fine di usufruire della

fibra misto rame. Inoltre, il costo della linea era aumentato senza alcun miglioramento. Sulla base dell'assunto premesso, l'istante chiedeva: "voglio sapere quando sarà attiva la linea rame misto fibra? Oltre alla richiesta di indennizzo come da regolamento". Quantificava globalmente gli indennizzi richiesti in € 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Fastweb S.p.A., la quale contestava la domanda e si opponeva alle richieste dell'istante. In via preliminare eccepiva l'inammissibilità delle richieste formulate dall'istante con l'istanza di definizione "nella parte in cui queste non siano coincidenti con le richieste di cui all'istanza di conciliazione ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione". Nello specifico, l'operatore osservava come la linea con cui l'istante è attiva funzionasse regolarmente e la stessa ne usufruisse pienamente, tanto che Fastweb aveva continuato (e continua) ad emettere le fatture. Considerata la regolarità dell'erogazione del servizio, l'operatore eccepiva la non debenza di alcun indennizzo, trattandosi nel caso di specie di un semplice cambio di tecnologia privo di impatti sulla fruizione del servizio. Quanto alla fatturazione, l'operatore ne evidenziava la correttezza, non essendo presente alcun aumento, ad eccezione di quello di Euro 1,29 + iva al mese regolarmente comunicato nella fattura del 01/12/2018 e non vincolato "all'incremento di servizi su ogni singola utenza". Concludeva quindi per il rigetto dell'istanza.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Circa l'eccezione preliminare dell'operatore, essa risulta essere estremamente generica, non circostanziata e non contenente una censura specifica. Pertanto, la stessa andrà disattesa. Deve, infatti, ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata dall'operatore circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicarne il contenuto, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità. Al contrario, la generica formulazione dell'eccezione risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del procedimento e non merita alcun accertamento d'ufficio (Corecom Umbria, delibera n. 33 del 4 aprile 2017). Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. Innanzitutto, seppur non espressamente specificato nell'istanza e nella memoria di replica depositata dall'utente, deve ritenersi che l'indennizzo richiesto sia quello previsto per la mancata attivazione del servizio. In materia di qualificazione dell'istanza dell'utente costituisce principio ormai consolidato quello secondo cui il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia. Tale margine è limitato alla logica e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. In tal senso dunque, qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterpretate, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare (cfr. ex multis Corecom EmiliaRomagna Delibera n. 12/11). Depongono in tal senso altresì il principio di tutela del contraente debole, nonché il criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione. Ciò premesso, l'istante ha affermato di aver accettato, nel mese di maggio 2018, la proposta dell'operatore di passare, a titolo gratuito, alla rete internet in tecnologia "fibra misto rame", che avrebbe garantito una velocità di navigazione maggiore di quella precedente. L'utente ha allegato una stampata, datata 22/05/2019, della schermata della propria area personale sul sito Fastweb, dalla quale risulta registrata in data 02/07/2018 una richiesta di "Passaggio a Fibra" con stato "Stiamo gestendo la tua richiesta". L'operatore, nella propria memoria difensiva, non ha contestato né l'avvenuta proposta, da parte di Fastweb, di passaggio alla tecnologia fibra a titolo gratuito, né l'avvenuta accettazione da parte dell'istante, né la corrispondenza al vero della schermata allegata all'istanza. Ha confermato, anzi, l'avvenuta consegna all'utente di un nuovo router, che, in assenza di altre motivazioni, quale ad esempio un guasto del vecchio modem, presuppone l'avvio della procedura di passaggio alla nuova tecnologia di connessione, richiedente un apparato aggiornato. L'attivazione della connessione in fibra, tuttavia, non risulta essere stata mai attivata, non avendo l'operatore dedotto né prodotto alcunché in merito. Pertanto, nel caso di specie deve ritenersi sussistente una mancata attivazione del servizio. In ragione di quanto sopra, si ritiene che all'istante vada riconosciuto un indennizzo. Il regolamento indennizzi, tuttavia, non contempla una fattispecie di inadempimento dell'operatore esattamente corrispondente a quella in esame, atteso che nel caso de quo non si è in presenza di una mancata o ritardata

attivazione del servizio vera e propria, così come prevista dall'art. 4, in quanto in realtà l'utente aveva (ed ha) già il servizio di navigazione internet attivo, avendo richiesto semplicemente un upgrade della tecnologia di navigazione. La mancata attivazione della nuova tecnologia in fibra, pertanto, non ha impedito all'istante di continuare ad usufruire del servizio di navigazione, che, in assenza di alcuna dimostrazione da parte dell'utente di aver presentato segnalazioni e/o reclami per asseriti malfunzionamenti, deve ritenersi essere regolare. In ragione di ciò, sarebbe iniquo riconoscere lo stesso indennizzo previsto per le ipotesi in cui l'utente non ha usufruito del servizio principale di navigazione. Deve, quindi, farsi ricorso alla previsione di cui all'art. 13, comma 7, del Regolamento indennizzi, a tenore del quale "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità". Del resto, come già chiarito da questo Corecom (cfr. ex multis delibere n. 58/2011, 24/2012), "per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante (...) ed al principio di equità (...), deve prendersi in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti". Alla luce di quanto sopra, l'indennizzo, nel caso di specie, può essere quantificato nella misura di € 2,50 al giorno, previsto dall'art. 4, comma 3 del Regolamento indennizzi per il ritardo nell'attivazione dei servizi accessori, in quanto nel caso de quo non si tratta di una prima attivazione e il servizio fibra, seppur attinente al servizio principale della navigazione internet. Laddove questa continui ad essere regolarmente fornita può in effetti assumere la veste di un servizio accessorio, incidente sulla velocità e non sulla sussistenza della connessione stessa. Circa la quantificazione complessiva dell'indennizzo, considerato che: - l'istante non ha indicato in maniera univoca la data di richiesta del passaggio alla fibra – atteso che nel corpo dell'istanza è indicato "maggio 2018", nella sezione "disservizi segnalati" è indicata la data del 30/05/2018, mentre nella memoria di replica il 25/05/2018. Pertanto, andrà presa in considerazione, quale data della richiesta, quella indicata nella schermata dell'area personale del sito Fastweb, non contestata, ossia il 02/07/2018; - la Carta dei servizi Fastweb prevede in termini generali l'attivazione del servizio entro 60 giorni. Pertanto, l'operatore avrebbe dovuto completare il passaggio alla fibra entro il 31/08/2018 e di conseguenza il dies a quo per il calcolo dell'indennizzo è il 01/09/2018; - non essendo ancora avvenuto il passaggio alla fibra, il dies ad quem per il calcolo dell'indennizzo è quello del deposito dell'istanza di definizione, ossia il 16/10/2019; - il numero di giorni al quale parametrare l'indennizzo è, quindi, 410, per un totale di € 1.025,00, ma il comma 3 dell'art. 4 del Regolamento indennizzi, che si ritiene di applicare in via analogica al caso di specie, prevede un indennizzo massimo di € 300,00, da incrementare di un terzo in quanto in presenza di utenza business. L'ammontare complessivo dell'indennizzo da corrispondere all'istante è, pertanto, pari ad € 400,00. Quanto all'asserito addebito da parte di Fastweb di costi ulteriori e non previsti per la connessione fibra, di essi l'istante non ha dato dimostrazione e dalle fatture allegate dall'operatore non è dato riscontrare tale presunto aumento, ad eccezione dell'importo di € 1,29 a partire dal 01/01/2019, non collegato alla connessione fibra, che comunque l'operatore ha dimostrato di aver regolarmente comunicato. Pertanto sul punto nulla deve essere disposto. Le ulteriori rappresentazioni e doglianze dell'istante, che appaiono fini a se stesse, non essendosi tradotte in una apposita richiesta di indennizzo, sono comunque prive di idonea dimostrazione e, pertanto, non possono in ogni caso determinare alcun indennizzo. Priva di qualsiasi supporto probatorio è infine l'affermazione, formulata per la prima volta nella memoria di replica dell'istante, secondo cui "la linea" sarebbe affetta da un malfunzionamento, atteso che non risulta inviata alcuna segnalazione né alcun reclamo all'operatore, così come infondata perché non dimostrata è l'affermazione secondo cui l'operatore non avrebbe adempiuto agli obblighi previsti in tema di velocità minima delle linee ADSL. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00, a titolo di rimborso spese.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 16/10/2019, è tenuta a 1) corrispondere all'utente l'importo di € 400,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio. Spese di procedura a carico dell'operatore in favore dell'utente determinate in € 50,00.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to