

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.393

Oggetto: Definizione controversia XXX / Fastweb X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna n. 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 34/12/CIR, n. 38/12/CIR, n. 498/16/CONS;

Vista la delibera Corecom Calabria n. 87/2014;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la lentezza del servizio ADSL fornito dell'operatore Fastweb X (di seguito Fastweb) e il conseguente danno economico patito.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel luglio 2015 veniva sottoscritto contratto per servizio ADSL business;
- che sin da subito la qualità della connessione fornita risultava essere molto bassa ed inadeguata all'attività commerciale;
- che dopo numerosi reclami l'operatore ha mandato un tecnico per il passaggio della tecnologia da ADSL a HDSL, ma che si sono ripresentate le medesime problematiche e che in conseguenza di ciò l'istante dichiara di aver perso numerosi clienti con grave danno della sua attività commerciale;
- che in data 22.02.2016 veniva presentato un esposto ai Carabinieri di Bagnolo in Piano per i disservizi subiti.
- che all'Autorità adita è stata presentata istanza per la trattazione congiunta delle posizioni, entrambe riferibili all'istante, di cui a codice cliente n. 6988172 e n. LA00654575 e che tale istanza è stata accolta in data 30.10.2017.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) lo storno delle fatture n. 379404 per Euro 92,72, n. 4214198 per Euro 161,63 relative al codice cliente n. 6988172;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) lo storno delle fatture n. LA00400713 per Euro 427,00 e n. LA00682540 per Euro 1.040,94 relative al codice cliente n. LA00654575;
- c) l'indennizzo per Euro 3.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue.

In questa sede sono trattate congiuntamente due posizioni contrattuali imputabili al medesimo istante, la prima relativa ad un servizio internet business di cui a codice cliente n. 6988172 e la seconda relativa ad un contratto commerciale con opzione "Advance-Fidelity 30" identificato con codice cliente n. LA00654575.

Relativamente al contratto per servizio internet Fastweb precisa che le domande di parte istante sono assolutamente prive di qualunque riscontro da un punto di vista probatorio. La lamentata lentezza di connessione non è corroborata dalla allegazione di uno *speed test* di navigazione, unico strumento riconosciuto anche dall'Autorità Garante per la determinazione oggettiva della velocità di navigazione. In atti inoltre non risultano reclami inerenti i disservizi subiti, l'unica segnalazione registrata dall'operatore ha data 21.09.2015 (catalogata come "caduta connessione ETH") e la problematica è stata risolta in data 26.09.2015.

In data 23.03.2016 è stata ricevuta lettera di recesso e l'operatore ha conseguentemente cessato i servizi in data 21.04.2016, come da fattura di chiusura n. 4214198 del 31.05.2016; l'operatore precisa che in detta comunicazione non sono lamentati disservizi di sorta e che il recesso dal contratto non è stato invocato per inadempimento. Nulla risulta dunque dovuto.

Relativamente alla seconda posizione contrattuale di cui a codice cliente n. LA00654575 l'operatore precisa che, a fronte di un vincolo contrattuale assunto per 30 mesi, l'istante ha esercitato recesso anticipato con lettera del 5.10.2016. Fastweb cessava l'erogazione in data 5.01.2017 e veniva emessa fattura di chiusura, in cui è stata applicata la penale contrattualmente prevista all'art. 17.3 del contratto di cui in atti, in data 31.03.2017 di cui alla fattura n. LA001032288. L'addebito di tale importo risulta dovuto e l'istante risulta attualmente insolvente per Euro 1.894,94.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In merito alla domanda di indennizzo di Euro 3.000,00 per i disservizi subiti si rileva che la stessa altro non sia se non una richiesta di risarcimento del danno non accoglibile in questa sede e che pertanto tale domanda dovrà essere rigettata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda a) viene respinta. La richiesta di storno delle fatture n. 379404 per Euro 92,72, n. 4214198 per Euro 161,63 relative al codice cliente n. 6988172 non può essere accolta in quanto la stessa non è suffragata da alcun reclamo presentato all'operatore per gli asseriti disservizi. L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sul punto: *“qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante [...] non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo.”* (delibera Agcom n. 3/11/CIR a cui sono conformi, ex multis, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR). Nel caso di specie sul punto l'onere della prova che seppur in minima parte grave anche sull'istante, non risulta assolto e pertanto la domanda di storno deve essere respinta.

B) La domanda di cui al punto b) relativa alla richiesta di storno delle fatture n LA00400713 per Euro 427,00 e n. LA00682540 per Euro 1.040,94 viene parzialmente accolta. In merito al contratto di cui a codice cliente n. LA00654575 occorre rilevare che l'applicazione della penale per il recesso anticipato risulta dovuta in quanto la tipologia di contratto non ricade sotto il disposto della legge 40/2007, in quanto contratto vincolato a promozioni legate ad un periodo di permanenza (Agcom delibera n. 498/16/CONS, Corecom Calabria delibera n. 87/2014). L'Autorità, nel tempo, ha elaborato un principio secondo il quale la penale per recesso debba comunque essere parametrata alla permanenza dell'utente nel contratto (Agcom delibera n. 498/16/CONS). Nel caso di specie l'istante è rimasto cliente per 9 mesi (dal 20 luglio al 23 marzo) su 30 previsti dal contratto. Pertanto, dividendo la penale di Euro 1.000,00, come da fattura



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

LA00103288 del 31.03.2017, per mesi 30 e moltiplicando il risultato per il periodo di 21 mesi rimanenti all'operatore è dovuta la cifra di Euro 699,30. Pertanto, Fastweb è tenuta a stornare l'importo di Euro 300,70 a favore dell'istante sulla fattura LA00103288 del 31.03.2017.

C) La domanda di cui al punto c) relativa alla richiesta di indennizzo per Euro 3.000,00, viene respinta. Non può trovare accoglimento la generica richiesta di indennizzo per Euro 3.000,00 poiché la stessa non è ascrivibile ad alcun disservizio subito né è possibile giustificarla in alcun modo non essendo in atti presenti reclami per alcuno dei disagi lamentati. La richiesta così formulata appare come una domanda di risarcimento del danno subito che non può essere accolta in questa sede in quanto esulante i poteri riconosciuti all'Autorità adita.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente le domande della società Dime X nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a stornare Euro 300,70 (trecento/70) sulla fattura LA00103288 del 31.03.2017 per i motivi di cui al capo B).
3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom