



DELIBERA N. 90/2021

[REDACTED]  
(G014/440554/2021)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 09/12/2021;

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. 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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 29/07/2021 acquisita con protocollo n. 0325765 del 29/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’utente ha formulato istanza di definizione esponendo quanto segue: inoltre la presente istanza per contestare le continue interruzioni della linea voce e dati a far data 11/05/2020. Sono stati segnalati i seguenti disservizi: Disservizi segnalati: 1. [REDACTED] Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 11/05/2020, Data risoluzione: Non risolto). A sostegno delle sue ragioni l’utente ha depositato i seguenti documenti: Intervento del



05 Agosto 2021; Intervento del 15 Settembre 2021 Linea di nuovo guasta Infine sono state formulate le seguenti richieste: A seguito della sostituzione del box permutatore 2° coppia che era marcio, ed attraversato da un cavo Enel come mia giusta segnalazione, intervento avvenuto solo il 12 Ottobre 2020, Vi riporto i valori periziati (Cabina Armadio 108 Mb in Download, per arrivare al palo del Box 2 coppia con 70Mb. in download, per poi arrivare al modem 40 Mb.) Preciso che disto dalla cabina armadio 18 Metri circa e perdo più della metà della mia linea dati. Poi ogni volta che tira vento o piove ci sono cadute di linea sia voce che dati, praticamente isolato tenendo conto anche del periodo di pandemia. Riscontro in data 05 Luglio 2021 Vicina di casa, sullo stesso box naviga a 198 Mb. in download. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3500.0

## 2. La posizione dell'operatore

POSIZIONE OPERATORE Con memoria difensiva tempestivamente depositata l'operatore ha esposto quanto segue: Preliminarmente si eccepisce qualsiasi difformità, inammissibile ex art. 14 comma 3 dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, tra il contenuto dell'istanza GU14/446334/2021 del 29/07/2021 e quello dell'istanza UG/431716/2021 del 8/06/2021 associata al GU14 predetto. \*\*\*\*\* I fatti L'istante [REDACTED] è intestatario del contratto Fastweb con codice cliente 11072190, tuttora attivo, relativo all'utenza n. [REDACTED]. Fastweb ha lavorato (doc.2) le segnalazioni di disservizio elencate nel formulario: • richiesta nr. 58230999 del 11/05/2020 chiusa il 15/06/2020 • richiesta nr. 58457640 del 17/05/2020 chiusa il 04/06/2020 con e mail all'indirizzo info@massimodaddio.it inviata il 01/06/2020 • richiesta nr. 59286274 del 12/06/2020 chiusa il 19/07/2020 • richiesta nr. 59378903 del 15/06/2020 chiusa il 16/07/2020 con e mail interlocutoria dello stesso giorno all'indirizzo info@massimodaddio.it; • richiesta nr. 61109250 del 12/08/2020 chiusa il 15/08/2020 • richiesta nr. 61535846 del 31/08/2020 chiusa il 03/09/2020 • richiesta nr. 62530070 del 01/10/2020 chiusa il 24/10/2020 • richiesta nr. 64073063 del 16/11/2020 chiusa il 11/02/2021 Diritto La gestione delle segnalazioni suindicate, provata dalle schermate di sistema (doc.2), consente di individuare 4 periodi di lavorazione, al netto delle 72 ore dal giorno successivo a quello della segnalazione previste dalla Carta dei Servizi Fastweb: • dal 11/05/2020 al 4/06/2020: 20 giorni • dal 12/06/2020 al 19/07/2020: 3 giorni • dal 1/10/2020 al 24/10/2020: 19 giorni • dal 16/11/2020 al 11/02/2021: 83 giorni In tutto si contano 125 giorni per i quali, tenuto conto della frammentazione del disservizio, si applicherebbe l'art. 6.2 all. A alla delibera 347/18/CONS; e, alla luce di tale valutazione conforme al dettame della delibera AGCOM summenzionata, appare spropositata la richiesta dell'istante di € 3500,00. E ancora, l'istante non ha mai proposto per il disservizio lamentato istanza d'urgenza GU5 disciplinata dall'art. 5 del Regolamento di Procedura AGCOM; anzi, l'istante ha depositato il formulario UG/431716/2021 in data 8/06/2021, oltre un anno dopo l'inizio dell'asserito malfunzionamento! Per quanto riguarda nello specifico il servizio internet, si evidenzia la mancata produzione da parte istante del test Ne.Me.Sys., software gratuito realizzato da AGCOM proprio al fine di consentire agli utenti di misurare autonomamente la qualità della connessione internet da postazione fissa. Infatti, l'articolo 8 comma 6 della delibera n. 244/08/CONS stabilisce:



“[q]ualora 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](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”. Per l’effetto, nel caso di specie, qualora i disservizi oggetto della presente controversia si fossero effettivamente verificati, la mancata produzione da parte istante di test Ne.Me.Sys. e di reclamo all’Operatore non consente la quantificazione e liquidazione degli indennizzi richiesti per carenza di connessione. Sul tema si richiamano qui di seguito alcune pronunce, come la DELIBERA N. 23/20/CIR secondo cui “...non si ritiene di accogliere la richiesta sub iii. nei confronti di Fastweb S.p.A., in quanto... la qualità del servizio di connessione a internet è misurabile attraverso il software gratuito Ne.Me.Sys., ai sensi dell’articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP”; la DELIBERA N. 179/19/CIR che prevede: “Nel caso di specie, tra l’altro, la parte istante non ha provato di aver utilizzato l’apposito strumento di rilevazione Ne.me.sys. e ha rappresentato a Fastweb di voler passare ad altro gestore, a causa dei lamentati disservizi”; la DETERMINA DIRETTORIALE 28/19/DTC/CW che statuisce: “Non può invece essere accolta la richiesta sub iv. in quanto non risulta che l’istante abbia tempestivamente reclamato a proposito del malfunzionamento di cui si duole, tantomeno è provato che lo stesso si sia verificato. Peraltro, ... la qualità del servizio di connessione a internet è misurabile attraverso il software gratuito Ne.Me.Sys., ai sensi dell’articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP. “. La lagnanza relativa al malfunzionamento della linea n. [REDACTED] in dal 11/05/2020 appare peraltro in netta contrapposizione con la durata del contratto, ancora in essere nonostante sia trascorso più di un anno dall’inizio dell’asserito disservizio oggetto del presente procedimento. E’ invalida poi ai sensi dell’art. 16 comma 2 del Regolamento di Procedura l’allegazione dei rapporti di intervento tecnico del 5/08/2021 e del 15/09/2021, effettuata dall’istante il 15/09/2021 successivamente all’avvio in data 31/08/2021 dell’istanza GU14/446334/2021. Tali documenti peraltro sono inutilizzabili in questa sede decisoria, non essendo stati oggetto del procedimento UG/431716/2021. I reclami allegati del 1/12/2020 e del 6/07/2021 non sono tempestivi rispetto ai fatti lamentati. Inoltre, il reclamo del 1/12/2020 è meramente finalizzato a ottenere un ristoro; mentre, il reclamo del 6/07/2021, successivo all’istanza UG/431716/2021 del 8/06/2021, è per l’effetto improducibile nella presente fase di definizione della controversia. Entrambi i reclami succitati mancano di prova di trasmissione a Fastweb, che quindi non può addossarsi l’onere della prova rispetto ad essi. \*\*\*\*\* In virtù di quanto suesposto, nonché in merito alla richiesta dell’istante, si chiede il rigetto della domanda GU14/446334/2021. A sostegno delle proprie difese l’operatore ha allegato i seguenti documenti: doc.1: procura notaio Elena Terrenghi di Milano n. Rep.

38663/21; doc.2: gestione segnalazioni; doc.3: Carta dei Servizi Fastweb. REPLICHE UTENTE Successivamente, con memorie di controreplica e documenti tempestivamente depositati, l'utente ha rilevato quanto segue: Egr. Dr. Alessandro Miccoli lo scrivente [REDACTED] contesta ulteriormente il comportamento scorretto, della società Fastweb in quanto alla dalla sostituzione del modem non mi consente più di registrare i valori di 'Verifica allineamento Linea' nel modem, poi da segnalare nella memoria difensiva, che le segnalazioni non sono solo quelle gestite dall'Avvocato in formato Screenshot... dal suo pc, ma ci sono segnalazioni fatte in P.E.C., che non hanno ricevuto mai riscontro, poi ci sono le cronologie chat di WhatsApp che attestano il continuo disservizio ed il problema lamentato, sia alla linea telefonica che linea dati. Poi c'è il problema Call Center Fastweb che per segnalare un guasto o disservizio è praticamente impossibile, in tutto questo non ci dimentichiamo del cavo ENEL che ho dovuto segnalare io, perchè tutti i tecnici che venivano non se ne accorgevano del cavo altezza uomo che trapassava il doppino della secondaria ormai marcio, poi da considerare il periodo di disservizio totale, nel periodo di Pandemico e la DAD (Didattica a distanza) che non era possibile farla. Menefreghismo totale da parte delle compagnie specialmente la mia Fastweb che dovrebbe risolvere la mia problematica. Impossibile dialogare con le multinazionali come Fastweb, Telecom Italia, ed infine Cogepa, ogni una scarica sull'altra mentre il problema resta a me. Giustamente il Tecnico Fastweb oggi 13 Ottobre 2021 mi faceva notare che la centrale di collegamento in Misto rame è raggiunta dal servizio 200 M.b. ed in contratto Fastweb c'è la scritta 'internet illimitato alla massima velocità disponibile' Resto a disposizione per eventuali documenti da produrre. A sostegno delle sue difese, l'utente ha allegato i seguenti documenti: Intervento del 13\_10\_2021; Misurazioni AGCOM al 12 Ottobre 2021; Mappa orientativa Abitazione e Cabina Armadio; Foto Box Seconda coppia con cavo ENEL.

### 3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. Spetrillo, successivamente al decorso dei termini per il deposito di atti e documenti di cui al regolamento di Procedura - delibera agcom allegato A n.353/19/Cons.ed al Regolamento Applicativo, si disponeva la convocazione dell'udienza per esperire il tentativo di conciliazione, negativamente conclusosi. Pertanto, l'Autorità tratteneva in decisione il procedimento. Ritiene l'Autorità che l'istanza proposta dall'utente sia parzialmente fondata nei termini che seguono. Preliminarmente si evidenzia che l'operatore ha sollevato la seguente eccezione: Preliminarmente si eccepisce qualsiasi difformità, inammissibile ex art. 14 comma 3 dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, tra il contenuto dell'istanza GU14/446334/2021 del 29/07/2021 e quello dell'istanza UG/431716/2021 del 8/06/2021 associata al GU14 predetto. Orbene confrontando i due formulari, l'Autorità rileva che il contenuto degli stessi è identico ad eccezione della seguente frase:>> Riscontro in data 05 Luglio 2021 Vicina di casa, sullo stesso box naviga a 198 Mb. in download>> che si ritrova aggiunta nel formulario GU14/446334/2021 del 29/07/2021. La stessa deve essere pertanto stralciata e da considerarsi come non apposta, senza però intaccare l'ammissibilità dell'intera istanza GU14. Quanto poi alla decisione sul merito dei fatti,



occorre innanzitutto premettere che l'intera questione verte sulle doglianze mosse in ordine al malfunzionamento della linea - dati di cui lo stesso è intestatario, di cui al contratto Fastweb con codice cliente 11072190, tuttora attivo, relativo all'utenza n. [REDACTED] Fastweb. L'utente lamenta infatti dei disservizi in termini di malfunzionamento e di perdita di velocità della propria linea. Pertanto, perimetrato in tal senso il thema decidendum, le rimostranze mosse dall'utente in tema mancata risposta al reclamo e le conseguenti difese spiegate dall'operatore non possono essere tenute in considerazione, in quanto l'utente non ha formulato specifica domanda di indennizzi in tal senso. Quanto poi alla domanda di indennizzo per malfunzionamento della linea, ritiene l'Autorità che la stessa sia fondata e debba essere accolta nei termini che seguono. In primo luogo, l'utente ha lamentato malfunzionamenti alla linea internet, adducendo un calo di velocità della propria linea dati. Tali malfunzionamenti sarebbero stati segnalati dall'utente e solo in data 12.10.2020 l'operatore sarebbe intervenuto con i propri tecnici, senza però risolvere il problema, dal momento che insisteva ancora un malfunzionamento della linea. Nella sua memoria di replica l'operatore ha esposto quanto segue: Per quanto riguarda nello specifico il servizio internet, si evidenzia la mancata produzione da parte istante del test Ne.Me.Sys., software gratuito realizzato da AGCOM proprio al fine di consentire agli utenti di misurare autonomamente la qualità della connessione internet da postazione fissa. Infatti, l'articolo 8 comma 6 della delibera n. 244/08/CONS stabilisce: “[q]ualora 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](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”. Per l'effetto, nel caso di specie, qualora i disservizi oggetto della presente controversia si fossero effettivamente verificati, la mancata produzione da parte istante di test Ne.Me.Sys. e di reclamo all'Operatore non consente la quantificazione e liquidazione degli indennizzi richiesti per carenza di connessione. Sul tema si richiamano qui di seguito alcune pronunce, come la DELIBERA N. 23/20/CIR secondo cui “...non si ritiene di accogliere la richiesta sub iii. nei confronti di Fastweb S.p.A., in quanto... la qualità del servizio di connessione a internet è misurabile attraverso il software gratuito Ne.Me.Sys., ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP”; la DELIBERA N. 179/19/CIR che prevede: “Nel caso di specie, tra l'altro, la parte istante non ha provato di aver utilizzato l'apposito strumento di rilevazione Ne.me.sys. e ha rappresentato a Fastweb di voler passare ad altro gestore, a causa dei lamentati disservizi”; la DETERMINA DIRETTORIALE 28/19/DTC/CW che statuisce: “Non può invece essere accolta la richiesta sub iv. in quanto non risulta che l'istante abbia tempestivamente reclamato a proposito del malfunzionamento di cui si duole, tantomeno



è provato che lo stesso si sia verificato. Peraltro, ... la qualità del servizio di connessione a internet è misurabile attraverso il software gratuito Ne.Me.Sys., ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP. “ Tuttavia, le doglianze mosse dall'operatore sono da ritenersi ampiamente superate, dal momento che l'utente nel termine previsto per le repliche ha depositato la documentazione inerente la misurazione della velocità del servizio, dimostrando l'effettivo documento subito. Trattandosi di una fattispecie così definita, ritiene l'autorità che in tal caso debba operare il disposto dell'art. 6 co 2 del Regolamento degli indennizzi che prevede quanto segue: Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento. Quanto poi alla determinazione temporale del malfunzionamento patito dall'utente, l'Autorità ritiene che lo stesso debba essere determinato in un periodo intercorrente tra il 12.10.2020 (data intervento dell'operatore fastweb) e il 22.07.2021 (data dell'udienza di conciliazione), per un totale di 283 giorni, con esclusione di tutti i disservizi relativi ai giorni successivi al 22.07.2021. Applicando a questo dato temporale l'indennizzo di € 3.00 per ogni giorno di disservizio, l'indennizzo è così calcolato:  $283 \times € 3.00 = € 849,00$ .

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** La Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere per i motivi in premessa all'istante la somma complessiva di € 849.00 (ottocentoquarantanove,00) per il malfunzionamento della linea telefonica in esame entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica della presente delibera mediante bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale. La richiesta di mancata o tardiva risposta al reclamo è da rigettare per i motivi in premessa.

**2.** 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.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio