

**DETERMINA N.**

**GXXX DI MXXX/FASTWEB XXX**

**(Lazio/D/692/2018)**

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, 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 denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTE le istanze dell’utente acquisite con protocollo n. 3065 del 08/06/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante.**

L’utente sostiene, con istanza dell’8/6/2018, di essere intestatario di linea fissa e fibra Fastweb xxx, e di avere subito dei disservizi, consistiti nella 1) cessazione completa del servizio voce dal 22/7/2014 al 6/10/2014 per 76 gg, per i quali chiede un indennizzo pari €380,00; 2) cessazione del servizio internet dal 22/7/2014 al 5/9/2014 per 45 gg = €225,00; 3) malfunzionamento parziale del traffico dati, dal 05/09/2014 al 06/10/2014 per 31gg, chiedendo un indennizzo di €77,5; 4) mancata risposta a reclamo = € 300,00; 5) spese procedura del primo tentativo di conciliazione e del presente = € 300,00.

Più specificatamente affermava il Sig. Di Marco, tramite il suo avvocato, Valerio Balsamo, che, a partire da fine luglio, notava una mancata fornitura, sia del servizio telefonico, sia di quello internet. Intorno al 5.9.14 riprendeva il servizio internet ad una velocità di gran lunga inferiore a quella stabilita nel contratto. Ad ottobre la situazione si normalizzava per quanto riguarda la linea dati internet, pur con “strani funzionamenti delle porte del router” per alcuni programmi che non funzionavano più con il nuovo protocollo di fibra Fastweb. Nonostante i disservizi veniva addebitata la somma di € 240,00, comprensiva di un servizio a pagamento, per aver usufruito della linea adsl, sebbene questa fosse compresa nel piano di abbonamento. Iniziava le pratiche per cambiare operatore, che fallivano a causa di un codice di migrazione differente da quello comunicato.

## **2. Posizione dell'operatore.**

L'operatore Fastweb ha depositato memorie nelle quali ha affermato che i disservizi lamentati nell'istanza non corrispondono a quelli a suo tempo segnalati dall'utente: il disservizio segnalato a fine settembre 2014 consisteva nella lentezza di navigazione internet, la cui causa era imputabile al filtro di proprietà dell'istante, come accertato dal tecnico intervenuto per la riparazione. Fastweb riconosce pertanto solo una segnalazione di disservizio effettuata il 20 settembre 2014, riparato in data 7 ottobre 2014. Relativamente alla mancata risposta al reclamo del 29/9/2014 Fastweb ha prodotto in atti la risposta del 20 ottobre 2014 nella quale, facendo riferimento ad intercorsi accordi telefonici, era previsto un rimborso pari ad €50,00 per il disservizio tecnico, nonché una nota di credito di €169,43 sulla fattura del 30.9.2014; Fastweb depositava altresì l'estratto della fattura del 30.11.2014 nella quale si dava atto di un accredito di €61,00 per disservizio tecnico. Fastweb, inoltre, contestava la validità delle prove di velocità della linea internet allegate dall'istante non essendo le prove Nemesys riconosciute a tal fine. Relativamente ai tentativi di migrazione effettuati dall'utente nel maggio 2015, Fastweb ha depositato in atti la documentazione attestante la correttezza del codice di migrazione comunicato sin dal gennaio 2015 e che la migrazione aveva esito positivo nel giugno 2015.

All'udienza di definizione del 18/2/2019, fastweb proponeva a saldo e stralcio la somma omnicomprensiva di €600,00 rifiutata dall'istante, e, pertanto, entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi ed il legale verbalizzante rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **3. Motivazione della decisione**

*Sul rito.*

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

*Nel merito.*

L'istanza è parzialmente fondata e merita accoglimento nei limiti di seguito specificati.

L'istante chiede nell'istanza l'indennizzo per asserito mancato funzionamento della linea telefonica fissa dal 22 luglio 2014 al 5 settembre 2014. Tuttavia nel reclamo dallo stesso depositato in atti, si fa riferimento a disservizi che perdurano dal 17 agosto 2014 e pertanto occorrerà fare riferimento a questa data per valutare l'entità degli indennizzi.

Trattandosi di lentezza di connessione, l'utente avrebbe dovuto seguire la procedura prevista dal quadro regolamentare costituito dalle Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, come delineatosi a seguito delle modifiche introdotte dalle delibere 149/07/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS, in base al quale sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl. Conseguentemente, l'art. 8, comma 6, Delibera 244/08/CSP dedicato alla "Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale" testualmente dispone che "Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell'Autorità. 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 penali 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". Stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali dello strumento di test di velocità sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) - Sistema certificato Ne.Me.Sys (ottobre 2010), le segnalazioni e i reclami adottati relativi alla lentezza del collegamento avrebbero dovuto essere supportati dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui al citato art.8 comma 6, Delibera 244/08/CSP.

Vi è, però, che dagli atti emergono i reclami sul punto da parte dell'utente e tanto è sufficiente a far ritenere sussistente un malfunzionamento del servizio e, conseguentemente, a riconoscere all'istante un indennizzo per malfunzionamento del servizio relativamente al periodo di cui al primo reclamo in atti e dunque dal 17.8.2014 al 2.9.2014: pertanto saranno dovuti €5,00x16gg. = € 80,00 relativamente all'interruzione del

servizio traffico voce e ulteriori € 5,00x 16gg. = € 80,00 relativamente al malfunzionamento della linea dati. Relativamente al disservizio lamentato nel reclamo inviato il 28.9.2014, si rileva che v'è stato l'immediato intervento dell'operatore, che ha accertato la non imputabilità del guasto a Fastweb, bensì ad un filtro di proprietà dell'utente che rallentava il servizio. Detta domanda deve essere, pertanto, rigettata.

Relativamente al reclamo del 29.9.2014 questo si è risolto tramite l'intervento dell'operatore il 7/10/2014 e il gestore Fastweb ha già provveduto ad indennizzare stragiudizialmente l'istante, mediante accredito in bolletta di €50,00 espressamente per i "disservizi tecnici". Sul punto come è noto la giurisprudenza dei Corecom ritiene che "*Deve essere rigettata la domanda dell'utente volta all'ottenimento dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio contrattualmente pattuito qualora l'operatore, rispondendo al reclamo dell'utente, abbia già provveduto a riconoscergli l'indennizzo contrattualmente previsto per il ritardo*" (Corecom Lombardia Delibera n. 47/12). Detta domanda deve essere pertanto rigettata.

Non risultano in atti ulteriori reclami per disservizi. Fastweb ha infine dimostrato di avere rimborsato all'utente la somma di € 240,00 mediante nota di accredito e compensazione così come ha dimostrato documentalmente che il ritardo nella migrazione è dovuto esclusivamente ad un'errata comunicazione del codice di migrazione da parte dell'utente.

#### **Mancata risposta ai reclami.**

Relativamente alla asserita mancata risposta ai reclami v'è in atti la prova dell'immediato riscontro da parte dell'operatore ai reclami ricevuti e, pertanto, nessun indennizzo può essere accordato a tale titolo.

#### **Spese di procedura.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6 del Regolamento. Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto ciò premesso e considerato,

### **IL DIRETTORE**

#### **DETERMINA**

1. In accoglimento parziale dell'istanza di Gxxx Di Mxxx nei confronti della società Fastweb xxx, per le motivazioni di cui in premessa, la predetta Società è tenuta al pagamento di un indennizzo pari ad €5,00x16gg. = € 80,00 relativamente all'interruzione del servizio traffico voce e ulteriori € 5,00x 16gg. = € 80,00 relativamente al malfunzionamento della linea dati. Vengono rigettate tutte le altre domande dell'istante per i motivi di cui in narrativa;
  2. la società Fastweb è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese di procedura.
  3. Fastweb SPA è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
  4. 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.
  5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
  6. Il presente atto 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).