

DETERMINA 62 Fascicolo n. GU14/473364/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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

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 modificato 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;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato

Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 10/11/2021 acquisita con protocollo n. 0440414 del 10/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice utente n. 1257xxxx con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta l’insoddisfacente erogazione dei servizi, la fattura di chiusura emessa dopo il recesso contrattuale e il mancato riscontro ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- Sceglieva di attivare un’offerta dell’operatore Fastweb per l’erogazione dei servizi di fonìa e connettività ad internet, avendo ricevuto dall’agente incaricato, “*anche a fronte di verifiche tecniche*”, garanzie circa l’efficienza del collegamento;
- Utilizzando “*la linea telefonica ed internet per ricevere gli ordini dei pranzi e per gli ordini di consegne pasti a domicilio*”, necessitava di un collegamento efficiente;
- Constatava, “[i]nvece, sin da subito, [che] la connessione (...) risultata scadente”.
- “*Nonostante le numerosissime segnalazioni fatte al numero verde di Fastweb, (...) non potendo ricevere alcun ordinativo con vari reclami dai clienti, (...) deci[deva] di chiudere ogni rapporto con Fastweb anche perché nessuno degli operatori al servizio clienti riusciva a dare una risposta concreta*”.
- Riceveva la fattura di chiusura Fattura n. M01984xxxx del 1° agosto 2021 contenente “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist € 333,91*”.
- Provvedeva “*a saldare l’intero importo subito, ma poi resosi conto che nella fattura erano incluse le penali [decideva] di richiedere la restituzione essendo queste dichiarate illegittime dalla legge n. 40/2007 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese” (c.d. “Legge Bersani”). La delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l’obbligo per gli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, con la conseguenza che in tutti i casi di malfunzionamento, allorquando l’utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, equivalendo l’inesatto adempimento, secondo il disposto dell’articolo 1218 c.c., ad inadempimento e come tale idoneo a far sorgere una responsabilità contrattuale in capo al debitore/operatore con diritto per l’utente allo storno delle fatture emesse con riferimento ai periodi in cui non ha potuto usufruire del servizio*”.

In data 9 novembre 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“il rimborso dell'importo pagato per € 375.01”;*
- ii) *l'“indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 400.00”;*
- iii) *l'“indennizzo per disservizio subito per € 600.00 (con relative perdite prenotazioni/ordini)”.*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 17 dicembre 2021, ha inteso, preliminarmente, negare *“l'applicabilità del c.d. “decreto Bersani” al rapporto contrattuale in esame”*, in quanto *“il contratto oggetto del procedimento rientra nella categoria affari”*.

L'operatore ha, sul punto, evidenziato *“che la L. 40/07 prevede, testualmente, “misure a tutela del consumatore” inteso, quest'ultimo, come il soggetto che si relaziona sul piano negoziale con un professionista per ragioni indipendenti dalla sua (eventuale) attività di impresa”*.

Fastweb ha, pertanto, dedotto che ciò *“vuol dire che laddove, invece, il contraente si muova nell'ambito della sua attività d'impresa (XXX, si è innegabilmente mosso in tal senso), sfugge alla tutela del consumatore non potendo più essere considerato “contraente debole”*.

L'operatore riguardo alla *“forma della cessazione del rapporto contrattuali e sulle conseguenze di legge”*, ha evidenziato che l'*“istante con una terminologia volutamente imprecisa e priva di riferimenti normativi, afferma di aver “deciso di chiudere ogni rapporto con Fastweb” senza nulla produrre in proposito ed omettendo, sempre volutamente, di precisare a quale forma di “chiusura” del contratto è ricorso”*.

Sul punto l'operatore ha precisato che:

- *“lo scioglimento di un rapporto contrattuale può avvenire per mutuo consenso (art. 1341 c.c.), per recesso (art. 1373 cod. civ.), per rescissione (artt. 1447 e 1448 cod. civ.), per risoluzione per inadempimento (artt. 1453 e ss. cod. civ.), per risoluzione per impossibilità sopravvenuta (art. 1463 cod. civ.), per eccessiva onerosità sopravvenuta (art. 1467 cod. civ.); per disdetta (nei casi consentiti dalle clausole contrattuali). È ultroneo precisare che la scelta del percorso finalizzato a sciogliere il vincolo negoziale avrà delle conseguenze anche di carattere economico”*.
- *“non producendo (...) alcunché e non risultando la pendenza di una causa giudiziale per l'accertamento della risoluzione o di rescissione del contratto, lo scrivente legale, deve presupporre che l'utente abbia esercitato la facoltà di recesso o quella di disdetta. Sicché nell'uno e nell'altro caso trattasi di una scelta del tutto legittima, garantita dalla legge, dalle leggi speciali e dalla convenzione negoziale che, però esclude, rendendolo del tutto irrilevante, il motivo che ha portato l'utente a svincolarsi dal contratto”*.
- *“In altri termini: ove il contraente ritenga che il contratto al quale si è legato soffra di una delle patologie previste dalla legge, egli deve necessariamente attivare uno degli strumenti previsti a sua tutela e sopra richiamati. La diversa scelta, di accedere al diritto – insindacabile – di recesso o di disdetta, dà al contraente un effetto pratico certamente più rapido (poiché estingue ogni rapporto obbligatorio senza dover passare per la pronuncia dell'autorità giudiziaria) ma non gli consente di chiedere alcunché di riferibile alle predette patologie che, naturalmente, necessiterebbero di apposito accertamento”*.

La società Fastweb, quindi, relativamente all' "asserito addebito delle penali", ha osservato che l'istante non produce alcuna documentazione a supporto delle proprie asserzioni "produce, della fattura in contestazione, solo la prima pagina (...) ma occultando le voci che la compongono".

Di contro l'operatore ha sostenuto dalla documentazione che produce si evince che il "XXX non è stato destinatario di alcuna penale: l'importo di € 375,01 è per la gran parte costituito dalle rate di attivazione del servizio (Attivazione business assist): inizialmente rateizzato in 48 rate da € 5,95 ciascuna ma necessariamente poi riunite in un'unica maxirata con la fattura di chiusura: emessa a distanza di pochi mesi dalla stipula del contratto: avvenuta il 20.04.2021... e dunque dopo aver pagato solo poche rate del predetto costo di attivazione".

"Sulla presunta sussistenza dei disservizi e sulle relative segnalazioni" l'operatore ha sostenuto che "non risulta essere mai pervenuta alcuna segnalazione ma il traffico telefonico presente nelle fatture all'uopo prodotte dimostra che nessuna telefonata è stata mai indirizzata al servizio clienti della Fastweb".

Sul punto la società Fastweb ha dedotto quanto segue:

- "Tale circostanza, unita al traffico telefonico oggettivamente pressoché inesistente, induce a ritenere che l'impresa ricorrente si sia resta conto (poco dopo la stipula del contratto) di aver attivato un servizio telefonico alla stessa inutile".
- "nelle procedure di conciliazione e definizione, la lentezza del collegamento alla linea dati (ammesso che di lentezza qui si tratti, giacché il ricorrente parla di un'incomprensibile "connessione scadente") dev'essere provato attraverso la produzione delle schermate dello Speed Test da effettuarsi attraverso l'apposita applicazione messa a disposizione dall'Agcom. Dunque, stante l'inesistenza di disservizi di sorta, la richiesta di liquidazione degli indennizzi previsti, a tale titolo, dall'apposita delibera, non potrà trovare accoglimento".

"Sulla mancata risposta ai reclami" l'operatore ha evidenziato che "com'è noto i reclami suscettibili di essere fatti oggetto di indennizzo per il mancato riscontro ad essi entro 45 giorni devono essere inviati in forma scritta e devono essere muniti di data certa; per questo essi vanno necessariamente prodotti in atti".

La società Fastweb ha, quindi, dedotto, che "[p]oiché l'utente nulla deduce e nulla produce al riguardo parte istante, la (...) richiesta [d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo] andrà inevitabilmente disattesa".

"Sulla richiesta di rimborso della fattura in contestazione" l'operatore Fastweb ha osservato "non risulta alcun pagamento."

In conclusione l'operatore Fastweb ha ribadito la richiesta di respingere "l'istanza presentata dal XXX".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva quanto segue:

- con riferimento a quanto dedotto da Fastweb in merito all'inapplicabilità del c.d. "Decreto Bersani" al caso di specie, si rileva che la legge appena citata è applicabile anche alla clientela *business* nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, come chiarito dalle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007;
- con riferimento alla domanda *sub iii*) volta ad ottenere l'"indennizzo per disservizio subito per € 600.00 (con relative perdite prenotazioni/ordini)", si rileva che, ai sensi dell'art. 20,

comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che la suddetta domanda in un'ottica di *favor utentis*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sul malfunzionamento e lentezza del servizio di connessione ad internet, sull'addebito dei costi di recesso e sulla mancata risposta ai reclami.

Venendo al merito della disamina, con riferimento alla domanda *sub i*), si precisa che la stessa sarà riferita alla fattura di chiusura n. M01984xxxx emessa il 1° Agosto 2021, nella quale, alla voce "Altri costi", risulta imputato a carico dell'utente un "Addebito rate residue per Attivazione Business Assist € 333,91", oltreché l'importo "per dismissione servizi FASTWEB del 15/07/2021 € 35,95". Quindi la predetta domanda, volta ad ottenere a titolo di storno/rimborso fatturazione, contestata *in toto* dall'istante, sarà presa in riferimento ai due importi, l'uno, per i costi di dismissione e, l'altro, per le rate residue conseguenti all'attivazione del servizio di "Business Assist".

Ciò premesso la domanda *sub i*), per la parte riferita ai costi di disattivazione, non può essere accolta per i motivi di seguito indicati.

Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

In relazione all'addebito dei costi di "per dismissione servizi FASTWEB del 15/07/2021 € 35,95", viene, inoltre, in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere «*commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*».

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che "Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica"

Orbene, nel caso di specie, l'importo di euro 35,95, addebitato all'utente a titolo di "per dismissione servizi FASTWEB del 15/07/2021", con fattura n. M01984xxxx emessa il 1° Agosto 2021, risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore, peraltro consultabile mediante il sito al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>.

Ne consegue, dunque, che la domanda *sub i*) dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 35,95 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica") e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione").

Viceversa, la richiesta *sub i)* di storno/rimborso della “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist € 333,91*” è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis si ritiene opportuno richiamare che il servizio di “*Business Assist*”, così come emerge dalla documentazione allegata dall’operatore, viene definito come “*team di assistenza tecnica dedicato in grado di rispondere in meno di 1 minuto e [di] Assistenza Next Business Day con intervento per la risoluzione dei guasti bloccanti entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione*”.

A fronte della contestazione di parte istante, l’operatore Fastweb ha dedotto che l’istante “*non è stato destinatario di alcuna penale: l’importo di € 375,01 è per la gran parte costituito dalle rate di attivazione del servizio (Attivazione business assist): inizialmente rateizzato in 48 rate da € 5,95 ciascuna ma necessariamente poi riunite in un’unica maxirata con la fattura di chiusura: emessa a distanza di pochi mesi dalla stipula del contratto: avvenuta il 20.04.2021... e dunque dopo aver pagato solo poche rate del predetto costo di attivazione*”.

Ai fini di un inquadramento della *res controversa*, si richiama la già citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28, che recita testualmente: “*gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all’acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l’attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l’assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un’unica soluzione delle rate residue*”.

L’addebito contestato, oggetto dell’odierna controversia, imputato a titolo del servizio di *Business Assist*, fa riferimento ad una maxi rata finale computa in relazione ad un’offerta collegata “*al servizio principale*”.

Dalla fatturazione in atti emerge, l’addebito della rata finale nella fattura n. M01984xxxx emessa il 1° Agosto 2021, nella quale, alla voce “*Altri costi*”, risulta imputato a carico dell’utente un “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist € 333,91*”

L’addebito di tale somma, ad avviso dell’operatore Fastweb, è giustificato in ragione del recesso anticipato rispetto ai 48 mesi di vincolo.

Innanzitutto occorre evidenziare che, attesa la contestazione dell’istante circa i costi addebitati nella fattura di chiusura, la società Fastweb ha depositato la copia di una “*Preventivo e Proposta di Abbonamento del 20/04/2021*” dalla quale non si evince la sottoscrizione dell’utente.

A prescindere dal valore probatorio della predetta proposta, l’operatore non fornisce prova dell’assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così come previsti dalla medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale “[*l]e spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto*”, specificando espressamente che “[*t]ra queste rientrano: (...) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale*”.

La previsione al successivo punto n. 36 evidenzia, altresì, che “[*i]n fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato*”.

Nel caso di specie, con riferimento alle spese previste in caso di recesso anticipato per il servizio di *business Assist*, si rileva che, nella proposta sopracitata, il cliente è avvisato di un “*sull’eventuale addebito di commissioni per un recesso prima di tale scadenza*” ricordando testualmente che:

- “Nel caso di recesso o disdetta, Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di una commissione il cui importo è indicato sul sito www.fastweb.it e ti sarà comunicato in fase di perfezionamento del Contratto. Puoi conoscere la data di attivazione della linea fissa su Fastweb.it nella tua Area Clienti - MyFASTPage, sezione “Abbonamento/L’offerta attiva”.
- Nel caso di recesso anticipato da contratti associati ad offerte promozionali, ti potranno essere addebitati altresì gli sconti di cui hai usufruito o, in alternativa, lo specifico importo forfettario indicato nell’Offerta Commerciale”.

Con riguardo all’informativa sopra riportata, deve rilevarsi che l’operatore non ha allegato la comunicazione inviata al cliente “in fase di perfezionamento del Contratto”, demandando ad informazioni contenute nel sito internet e non fornendo puntuali indicazioni circa il *quantum debeatur* nel caso di cessazione anticipata del rapporto.

Pertanto, l’operatore non ha dimostrato di aver reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l’utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata, non essendo sufficiente il generico rimando all’informativa reperibile esternamente sul sito, alla luce della previsione sopraccitata di cui alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS per cui “*gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato*”.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l’istante, in relazione al codice cliente n. 1257xxxx, in parziale accoglimento della domanda *sub i*), ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma pari a euro 333,91 (trecento trentatré/91) nella fattura n. M01984xxxx del 1° Agosto 2021 a titolo di “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*”. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non può essere accolta la domanda *sub iii*) per ottenere un indennizzo per il malfunzionamento del servizio subito inerenti alla connessione internet.

Innanzitutto si osserva che la doglianza dell’utente verte genericamente sul un malfunzionamento constatato fin dal sorgere del rapporto, laddove l’operatore sostanzialmente deduce l’assenza di segnalazioni in atti.

Sul punto si osserva che l’istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante. Dal corredo istruttorio non risultano, infatti, reclami che avrebbero consentito di circostanziare la doglianza e di fornire idonea prova del relativo tracciamento.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall’Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l’intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l’accertamento dell’*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Per tali motivi la domanda *sub iii*) non può essere accolta.

La domanda *sub iii)* non è meritevole di accoglimento anche con riferimento alla lentezza del collegamento internet.

Nel merito si evidenzia che, con riferimento alla lentezza e discontinua erogazione del servizio di accesso ad internet, lamentata da parte istante, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In particolare, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 224/08/CSP secondo cui *“qualora 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 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”*. Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a internet risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo, ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (cifra Delibera Agcom n. 85/19/CIR).

Nel caso di specie, non avendo l'istante non prodotto le schermate Ne.me.sys. a dimostrazione della lamentata scarsa velocità di navigazione, la domanda non può essere accolta.

Infine, parimenti per le medesime motivazioni, la domanda *sub ii)* volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami non può essere accolta stante l'assenza agli atti di reclami tracciati.

DETERMINA

Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/11/2021, è tenuta a regolarizzare, in relazione al codice cliente n. 1257xxxx, la posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della somma pari a euro 333,91 (trecento trentatré/91) nella fattura n. M01984xxxx del 1° Agosto 2021 a titolo di *“Addebito rate residue per Attivazione Business Assist”*. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta

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 dirigente
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)