



DELIBERA N 34 / 2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX. / Fastweb XXX (GU14/139/2017).

Il 29 settembre 2021, alle ore 11,30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 4090 del 17 maggio 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Fastweb. ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 7964 del 13 ottobre 2017 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 4 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 4 dicembre 2017;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXX lamenta il disservizio subito con una rete internet ad una velocità inferiore a quanto sottoscritta e contesta le ultime fatturazioni aventi ad oggetto costi di recesso e costi in un periodo in cui si era comunicata l'avvenuta migrazione e cessazione del contratto per malfunzionamento della linea.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) il 4 agosto 2014 la società istante ha firmato un contratto di telefonia fissa con Fastweb per numero 2 (due) linee telefoniche in voip con servizio HDSL 2MB;
- b) il servizio viene attivato il 29 settembre 2014 e da subito l'utente si accorge che la connettività non arriva alla velocità richiesta;
- c) facendo il test della velocità la società istante si accorge che la velocità in download non arriva nemmeno a 1 MB invece dei 2 MB sottoscritti;
- d) a seguito di reclamo telefonico al servizio cliente per segnalare il disservizio connesso alla velocità di connessione, Fastweb fa presente che nella zona della Società istante il collegamento ad internet non può essere migliore di così perché trattasi di una zona disagiata;
- e) che la velocità di connessione è stato sempre un disagio notevole per l'utente perché la velocità di connessione ad 1 Mega, oltre a non essere adeguata agli standard di internet in linea generale, lo è ancor di più visto che della connessione ne usufruivano circa 8 pc nella società;
- f) l'istante prosegue tra un disservizio e l'altro fino al 2016, quando con pec del 18 aprile 2016, comunica a Fastweb l'avvenuta migrazione verso altro gestore specificando tutti i disservizi avuti;
- g) per quanto riguarda il servizio voce, tutti sanno che il passaggio della voce attraverso internet, nel caso in cui la connessione sia di bassa qualità, crea gravi disagi, rischiando di perdere parte delle frasi, nel caso dell'utente, è stato riscontrato che anche la qualità del servizio voce è risultata disturbata con momenti in cui non si riusciva a fare chiamate;
- h) che il passaggio verso TIM avveniva in data 10 giugno 2016;
- i) il 31 maggio 2016, Fastweb emette la fattura n° LA0017XXXX di importo pari ad euro 259,53 (duecentocinquantanove/53) in cui vengono addebitati i canoni del servizio di giugno e luglio 2016;
- j) l'istante seppur inizialmente era intenzionata a non pagare visto che il servizio era cessato il 10 giugno 2016, in data 5 settembre 2016 effettua il pagamento di euro 5,10 (cinque/10) quale importo riconosciuto come dovuto fino alla permanenza in Fastweb;
- k) il 1° luglio 2016 e 12 luglio 2016 vengono inviate nuovamente due pec in cui si ribadiva di disdire tutte le linee telefoniche collegate al Cliente n. LA0046XXXX in quanto il servizio era migrato verso altro operatore;
- l) Fastweb continua ad emettere fatture per i canoni di agosto e settembre; ottobre e novembre ed il 30 novembre 2016, pur stornando l'importo dei canoni, dall'11 ottobre al 31 novembre 2016, addebita una penale per recesso anticipato di euro 1.000,00 (mille/00) oltre IVA.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 2, allegato "A" della Delibera 73/11/CONS per irregolarità di erogazione del servizio (velocità HDSL sempre molto bassa e per la qualità della voce non conforme a quanto sottoscritto), dal 29 settembre 2014 al 10 giugno 2016 (621 gg.) per euro 5,00 (cinque/00) al giorno ed un indennizzo complessivo pari a euro 3.105,00 (trecentocinque/00);
- 2) indennizzo per mancata risposta ai reclami di euro 300,00 (trecento/00);
- 3) lo storno di tutte le fatture contenenti canoni rimasti insoluti e delle penali di recesso non dovuti.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb Italia XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, Fastweb ha dedotto quanto segue:

1. in via preliminare ha eccepito l'assoluta genericità dell'istanza nella parte in cui lamenta disservizi senza specificarne il tipo ed il periodo;
2. nel corso del rapporto contrattuale l'operatore asserisce che i servizi hanno perfettamente funzionato non registrando alcuna anomalia né ricevendo alcun reclamo da parte dell'istante volto a lamentare il disservizio patito oltre che, dalle stesse fatture allegate dall'istante, risultano oltre 600 telefonate effettuate;
3. in merito alla presunta lentezza del servizio internet, controparte non ha fornito alcun riscontro probatorio alle proprie doglianze, non depositando alcuna misurazione effettuata attraverso il software Ne.Me.Sys.;
4. e comunque qualora la lentezza fosse stata provata l'utente avrebbe solo la possibilità di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti;
5. anche il presunto disservizio circa la "pessima qualità voce" non risulta provato da alcuna segnalazione, alcun reclamo o documento teso ad esporre ed a dimostrare le asserite problematiche;
6. controparte asserisce di aver cambiato operatore giustificando così la propria richiesta di storno degli importi non pagati quando in realtà Fastweb ha ricevuto solo in data 13.06.2016 la richiesta di NPP c.d. Pura;
7. circa gli importi fatturati a titolo di penale da recesso anticipato si ribadisce la carenza probatoria dei disservizi dichiarati e precisa che i contratti contenenti queste tipologie di offerte promozionali derogano al divieto contenuto nell'art. 1 della legge 40/2007;
8. la ratio giustificativa delle penali sta nella necessità di garantire all'operatore un ritorno economico al fine di ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio del contratto e di riequilibrare i benefici economici concessi al cliente con un riallineamento forfettario alle condizioni economiche dei contratti base;
9. la richiesta di portabilità non comporta l'automatica risoluzione del contratto esistente;
10. nella proposta di abbonamento sottoscritta dalla società istante, era prevista la clausola "Fidelity 48 durata minima contrattuale 48 mesi"; vincolando liberamente il rapporto contrattuale;
11. la documentazione allegata da parte istante non può essere intesa a rivestire gli estremi di un reclamo che prevede l'obbligatorietà della risposta informata scritta entro 45 (quarantacinque) giorni in caso di rigetto del reclamo e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. L'istante, nella lettera inviata all'operatore, si limitava ad invitare l'operatore al ripristino della situazione antecedente alla rimodulazione tariffaria, pertanto non risultava diretta a segnalare un disservizio o una problematica attinente alla prestazione erogata;
12. la comunicazione dell'istante non è stata inoltrata al fine di chiedere un intervento per la risoluzione delle eventuali problematiche, bensì ad informare la scrivente dell'intenzione di cambiare operatore da parte della società;
13. infine si precisa che dalle stesse fatture allegate dall'istante, che oltre 600 telefonate sono state effettuate dall'istante

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Nella fattispecie del caso in esame l'istante ha affermato e reclamato che la qualità della connettività HDSL fornita dall'operatore è stata pessima, non raggiungendo lontanamente gli standard promessi dei 2MB e che la qualità del servizio voce non è stato in linea con quanto richiesto, in quanto le chiamate erano disturbate da rumori di sottofondo ed a volte la qualità della comunicazione era scarsa poiché cadeva la linea.

Il ricorrente afferma inoltre che i disservizi citati e reclamati nella pec del 18 aprile 2016 erano stati precedentemente segnalati, pertanto, già a conoscenza dell'operatore.

Agli atti però, si osserva che non risultano reclami scritti precedenti la suddetta pec e che, pertanto, il malfunzionamento, decorrente dal 29 settembre 2014 (giorno di attivazione dell'offerta Fastweb), non risulta provato neanche mediante mail né mediante alcuna misurazione effettuata attraverso il software Ne.Me.Sys. Risultano solo presunte contestazioni fatte al Servizio Clienti di Fastweb.

Pertanto, la lentezza del servizio internet può essere considerata provata solo a decorrere dal reclamo del 18 aprile 2016.

Le affermazioni dell'utente non trovano riscontro specifico in alcun reclamo scritto inoltrato all'operatore, né tali malfunzionamenti sono stati segnalati puntualmente con altre modalità. Pertanto, le problematiche sollevate dall'istante circa i malfunzionamenti sono generici e provati solo in parte a decorrere dalla pec del 18 aprile 2016 con la quale la società istante riportava la doglianza circa la cattiva connessione e la cattiva qualità del servizio voce i quali avrebbero determinato l'impossibilità di permanenza in Fastweb e conseguente il successivo passaggio ad altro gestore.

Ne consegue che la richiesta degli indennizzi di cui al punto sub 1) circa la irregolarità di erogazione del servizio HDSL e voce non può essere accolta per un arco temporale indefinito, nel dies a quo e nel dies ad quem, non essendo alcun elemento che consente di circostanziare con dovuta precisione i termini del disservizio contestato e, restando indeterminato il numero dei giorni di disservizio. Inoltre sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettano la totale funzionalità del disservizio. A fronte di standard qualitativi più bassi rispetto a quelli contrattualmente convenuti e come poi reclamati con la pec del 18 aprile 2016, l'utente ha solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

Infatti, a seguito della pec del 18 aprile risulta inadempiente il comportamento dell'operatore perché non solo non si è adoperato per contattare l'istante onde verificare la possibilità di adempimenti migliorativi della qualità del servizio offerto, ma non si è neanche adoperato per inviare una risposta scritta al reclamo. Difatti come afferma lo stesso operatore, il ricorrente è stato costretto a migrare verso altro operatore il 13 giugno 2016 cioè dopo due mesi dal reclamo dei disservizi.

Si accoglie quindi la richiesta sub) 2 circa l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami quantificato nella misura massima prevista dall'art. 11, comma 1, All. A alla delibera n. 73/11/CONS.

Alla luce della suddetta ricostruzione appare, inoltre, evidente che gli addebiti effettuati da Fastweb dal mese di giugno 2016 non sono dovuti, con conseguente storno della fattura numero LA0024XXXX del 31 luglio 2016 riferita ai consumi di giugno e luglio 2016, in parte pagata con bonifico dall'istante, storno della fattura numero LA0031XXXX del 30 settembre 2016, riferita ai canoni dal 1 ottobre al 30 novembre 2016, e storno dei costi di recesso riportati con fattura numero LA0039XXXX del 30 novembre 2016.

Si riconosce, infine, il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate in euro 100,00 (cento/00), secondo criteri di equità e proporzionalità e tenuto conto del comportamento complessivo delle parti in sede di conciliazione e di definizione a norma dell'art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta integralmente;

UDITA la relazione del Presidente Cesare Carnaroli;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra la Società istante XXX e Fastweb Italia XXX, di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 4090 del 17 maggio 2017, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00) per mancata risposta al reclamo;
 - stornare la fattura numero LA0024XXXX del 31 luglio 2016 riferita ai consumi di giugno e luglio 2016, e la fattura numero LA0031XXXX del 30 settembre 2016, riferita ai canoni dal 01 ottobre al 30 novembre 2016, nonché la fattura numero LA0039XXXX del 30 novembre 2016 contenente i costi di recesso.
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente 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.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente relatore
(Cesare Carnaroli)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)