



DELIBERA N 36 / 2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Fastweb XXX (GU14/138/2017).

Il 21 ottobre 2021, alle ore 11.00, 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 Cinzia Grucci, Vicepresidente Maurizio Blasi, il Consigliere componente Massimo Iacopini.

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. 4084 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. 7965 del 13 ottobre 2017 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 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 lo stato di degrado del servizio HDSL, che non ha permesso di lavorare e ha costretto la stessa al cambio di operatore.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) il 9 ottobre 2014 la società istante ha firmato un contratto di telefonia fissa con Fastweb per numero 4 (quattro) linee telefoniche, un servizio HDSL 2Mb e un ADSL 7 Mb per il backup del servizio nel caso di difficoltà con la connettività principale, per la quale l'istante, pagava un canone aggiuntivo di euro 50,00 (cinquanta/00) oltre IVA;
- b) il servizio veniva attivato il 3 dicembre 2014 e da subito l'utente si accorgeva che nella connettività c'era un tale degrado da non permettere di lavorare;
- c) la società istante cominciava, sin dal 16 dicembre 2014, a reclamare i disservizi al servizio clienti, e successivamente, a seguito di rilevazioni mediante gli "Speed Test" allegati agli atti, inoltrava reclami via pec e via mail per contestare il malfunzionamento a dimostrazione di una velocità della connessione non sufficiente per l'azienda;
- d) dopo circa tre (3) mesi dall'attivazione, inoltre, controllando nell'armadio in cui erano contenuti gli apparati Fastweb, la società istante si accorgeva che la connettività principale in HDSL non era funzionante in quanto il modem aveva una sola luce di color rosso;
- e) Fastweb mandava un tecnico ma la situazione rimaneva invariata poiché il servizio HDSL continuava a non funzionare e veniva gestito dalla connettività secondaria in ADSL;
- f) per tutto l'anno 2015 l'utente rimaneva con Fastweb, tra una segnalazione e l'altra, fino ad aprile 2016, quando stanco dei disservizi decideva di cambiare operatore;
- g) l'istante precisava, inoltre, che ha sempre pagato due canoni per due servizi distinti e cioè per l'HDSL e per il backup in ADSL, anche se il servizio principale HDSL non aveva mai funzionato;
- h) vista l'impossibilità di arginare il disservizio, nonostante i plurimi reclami, la società istante comunicava con pec del 18 aprile 2016 all'operatore Fastweb la volontà di cambiare operatore telefonico causa disservizi senza costi di recesso anticipato;
- i) il passaggio ad altro operatore avveniva il 10 giugno 2016 con contemporanea distacco degli apparati;
- j) l'8 luglio 2016, la società istante inviava a Fastweb una lettera di cessazione di tutti i servizi, ma Fastweb continuava a fatturare i canoni fino all'8 ottobre 2016 addebitando inoltre, nell'ultima fattura, i costi di recesso per un importo di euro 1.000,00 (mille/00) oltre IVA.

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 2, allegato "A" della Delibera 73/11/CONS, per irregolarità di erogazione del servizio dal 3 dicembre 2014 al 10 giugno 2016 (551 gg.) per euro 5,00 (cinque/00) al giorno ed un indennizzo complessivo pari a euro 2.775,00 (duemilasettecentosettantacinque/00);

- 2) indennizzo ai sensi dell'art. 11, comma 1, allegato "A" della Delibera 73/11/CONS, per mancata risposta ai reclami di euro 300,00 (trecento/00);
- 3) indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 1, allegato "A" della Delibera 73/11/CONS, per completa interruzione del servizio HDSL dal 3 dicembre 2014 fino al 31 gennaio 2015 (59 gg) e dal 14 novembre 2015 al 10 giugno 2016 (209 gg.), per un totale di 265 gg., per euro 10,00 (dieci/00) al giorno, pari a un indennizzo complessivo di euro 2.680,00 (duemilaseicentottanta/00);
- 4) indennizzo ai sensi dell'art. 8, comma 1, allegato "A" della Delibera 73/11/CONS, per mancata disattivazione di servizi non più richiesti, calcolato dal 10 giugno 2016 all'8 ottobre 2016 (120 gg.) a euro 5,00 al giorno, ed un indennizzo complessivo pari a euro 600,00 (seicento/00);
- 5) lo storno di tutte le fatture non pagate successivamente al recesso compresa quella contenete le penali di recesso.

## **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 merito l'operatore asserisce che i servizi hanno perfettamente funzionato non registrando alcuna anomalia né ricevendo alcun reclamo da parte dell'istante volto a specificare il disservizio patito;
3. in merito alla presunta lentezza del servizio internet, controparte non ha fornito alcun riscontro probatorio alle proprie doglianze;
4. la ricostruzione dei fatti riportata dal ricorrente è pretestuosa poiché viene lamentata una lentezza del servizio HDSL, mentre si formula una richiesta di indennizzi relativa ad una totale assenza di servizio;
5. 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 né quella di richiedere indennizzi;
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 16.06.2016 la richiesta di NPP c.d. Pura, dunque, per cessare il rapporto contrattuale con l'operatore donating e, conseguentemente, interrompere il ciclo di fatturazione, l'utente avrebbe dovuto inviare a quest'ultimo una espressa comunicazione di recesso;
7. inoltre, l'operatore sostiene che la cessazione è stata operata nei termini contrattuali e cioè nei successivi 90 giorni dalla comunicazione del recesso che nel caso di specie è avvenuta il 12.07.2016;
8. 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;
9. 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;
10. la richiesta di portabilità non comporta l'automatica risoluzione del contratto esistente;
11. nella proposta di abbonamento sottoscritta dalla società istante, era prevista la clausola "Fidelity 48 durata minima contrattuale 48 mesi", vincolando liberamente il rapporto contrattuale al citato periodo;
12. infine, Fastweb asserisce che alla chiusura del rapporto contrattuale risulta un insoluto di euro 1.750,49 (millesettecentocinquanta/49).

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'eccezione circa l'assoluta genericità dell'istanza presentata, nella parte in cui lamenta i disservizi senza specificarne il tipo ed il periodo, deve essere rigettata poiché il disservizio lamentato è stato reclamato sia con pec che con email allegate al formulario GU14 e, pertanto, il ricorrente ha indicato sia il tipo di disservizio che l'arco temporale in cui si è manifestato.

Ne consegue 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 la società istante ha affermato e reclamato che la qualità della connettività HDSL fornita dall'operatore non ha raggiunto gli standard promessi dei 2MB dimostrando attraverso gli "Speed Test" allegati un degrado della connettività principale.

In particolare, la tipologia del contratto sottoscritto prevedeva un servizio principale in HDSL di 2 Mb e un servizio secondario ADSL di 7Mb per il backup del servizio principale in caso di carenza della sua connettività.

Come si evince dai reclami scritti inviati, dai Report degli "Speed Test" allegati, nonché, dalle numerose chiamate al servizio clienti, con annotazione dell'operatore telefonico e del codice guasto fornito da Fastweb, il ricorrente ha ampiamente provato che la velocità del collegamento internet in HDSL ha avuto un degrado fino a raggiungere una connettività pari allo "zero", nel periodo temporale che va dal 15 dicembre 2014 al 19 dicembre 2014 e dal 21 gennaio 2015 al 22 gennaio 2015 nonché dal 16 dicembre 2015 al 18 dicembre 2015 ed il 6 maggio 2016. Per i restanti periodi reclamati è provato solo un malfunzionamento del servizio HDSL cioè una connettività inferiore ai 2 Mb contrattualmente previsti nonché una connettività ADSL inferiore ai 7Mb oltre che a problematiche del servizio voce riscontrate in alcune giornate. Contrariamente a quanto sostenuto da Fastweb, quindi, l'utente ha provato l'interruzione del servizio internet anche se per un periodo temporale inferiore a quello reclamato. A fronte di tali contestazioni, invece, l'operatore non ha dato alcun chiaro riscontro scritto limitandosi a dire che "*i tecnici non hanno rilevato anomalie e/o disservizi sulla linea*" (v. unico riscontro agli atti del 30.05.2016), né hanno dato prova di eventuali sopralluoghi, arrivando a sostenere addirittura che alcuna comunicazione da parte dell'istante è mai arrivata. Di fatto nel caso in esame è riscontrabile una responsabilità dell'operatore nella mancata risoluzione della problematica inerente la connettività HDSL il quale, probabilmente, limitandosi a verificare la semplice funzionalità del collegamento ADSL non ha monitorato correttamente il servizio principale HDSL. Vero è che l'utente, nonostante i disservizi avuti è rimasto contrattualmente vincolato all'operatore per circa 18 mesi, ma tale permanenza è stata protratta confidando in una risoluzione della problematica tecnica. Quando l'utente ha concretizzato l'impossibilità di una risoluzione non solo ha anticipato a Fastweb l'intenzione di migrare verso altro operatore, con pec del 18 aprile 2016, ma ha altresì comunicato allo stesso operatore la cessazione delle linee con raccomandata dell'8 luglio 2016. D'altronde lo stesso operatore conferma di aver ricevuto la richiesta di NPP c.d. pura per le utenze *de quibus* in data 16.06.2016.

Ne consegue che la richiesta di indennizzi *sub I*), per irregolarità di erogazione del servizio dal 3 dicembre 2014 al 10 giugno 2016, non è provata nella totalità del periodo, né può essere accolta perché gli standard qualitativi riferiti alla connessione internet inferiori rispetto a quelli contrattualmente convenuti e reclamati, danno la facoltà all'utente di cambiare operatore senza costi di cessazione. Al riguardo, come la giurisprudenza dell'Agcom e dei Corecom ha più volte sottolineato, 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.

Nel caso di specie, in ordine alla lentezza di navigazione, l'utente però ha fornito una documentazione comprovante un'interruzione del servizio in più giornate mediante i test di velocità dai quali si evince una connettività pari allo "zero", che configura una mancata fruizione del servizio legittimando il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni e al riconoscimento di un indennizzo ai sensi del combinato disposto dell'art. 5, comma 1, e dell'art. 12, comma 2, All. A alla Delibera n. 73/11/CONS. Pertanto, può essere accolta la domanda *sub 3*), relativa all'indennizzo per completa interruzione del servizio HDSL, limitatamente però ai 9 (nove) giorni provati, oltre che alla restituzione delle somme fatturate per un servizio HDSL non fruito. Nell'impossibilità di effettuare un calcolo preciso degli importi fatturati come canone del servizio HDSL che non dovevano essere pagati questa Autorità ritiene di corrispondere, a titolo equitativo e proporzionale, una somma pari ad euro 60,00 (sessanta/00), ed una somma pari ad euro 90,00 (novanta/00), quale indennizzo per i nove giorni di interruzione totale del servizio HDSL, corrispondente ad una somma complessiva di euro 150,00 (centocinquanta/00).

Appare inoltre evidente alla luce della suddetta ricostruzione dei fatti e del disservizio reclamo che il degrado della velocità di trasmissione dei dati, al di fuori dei nove giorni di totale assenza di connettività, pur non configurandosi un malfunzionamento totale consentono all'utente di recedere dal contratto senza penali mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata. Pertanto, la XXX ha legittimamente esercitato la facoltà di cambiare operatore non dovendosi però vedersi addebitati i costi di recesso. Ne deriva che gli addebiti della fattura numero LA0047XXXX, del 30 novembre 2016, contenenti i costi di recesso non sono dovuti, con conseguente storno della stessa. Andrà altresì stornata la fattura LA0047XXXX, del 30 settembre 2016, contenenti i canoni dei mesi di ottobre e novembre 2016, poiché l'istante ha regolarmente esercitato il diritto di recesso dal contratto con raccomandata dell'8 luglio 2016.

Si ritiene, inoltre, di accogliere 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, pari ad euro 300,00 (trecento/00). Infatti Fastweb non ha dato alcun chiaro riscontro scritto ai plurimi reclami inviati dall'utente limitandosi a dire che "*i tecnici non hanno rilevato anomalie e/o disservizi sulla linea*" (v. unico riscontro agli atti del 30.05.2016). La finalità dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi a riequilibrare la posizione delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. La ritardata o omessa ovvero incompleta risposta al reclamo inviato, da cui deriva per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda quindi il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento dell'indennizzo in questione.

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 Cinzia Grucci;

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 4084 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 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio HDSL comprensivo anche della restituzione equitativa e proporzionale dei canoni non dovuti per il servizio medesimo;
  - 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 LA0047XXXX, del 30 settembre 2016, contenenti i canoni dei mesi di ottobre e novembre 2016 e la fattura numero LA0047XXXX, del 30 novembre 2016, contenenti 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  
(Cinzia Grucci)

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

La presente deliberazione si compone di 6 pagine.

Il segretario  
(Maria Rosa Zampa)