

**DETERMINA 1/2022 Fascicolo n. GU14/266011/2020**  
**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;

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 della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTE le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell’Autorità ha disposto la proroga dell’Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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;

VISTE le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell’Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell’Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza della società XXX del 09/04/2020 acquisita con protocollo n. 0159116 del 09/04/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

XXX afferma di "aver sottoscritto un contratto "Fastweb per le piccole imprese" in data 23/05/2017, il quale includeva tra i diversi servizi anche "INTERNET senza limiti in ULTRAFIBRA e copertura FTTH - Velocità di connessione fino a 100/30 Mbps", tuttavia tale servizio non è mai stato attivato, o se attivato, non è mai stato funzionante, nonostante i numerosi reclami al Servizio Clienti, il quale ha sempre imputato il disservizio ad un non meglio specificato problema tecnico, mai risolto, neanche a seguito dell'intervento tecnico sollecitato dal procedimento di conciliazione UG/212094/2019. Si evidenzia che XXX è una società di servizi e-commerce e che l'impossibilità di utilizzo della linea Fibra ha causato e sta causando ingenti danni all'attività della Società. Per tamponare gli effetti negativi della mancata connessione stabile, la XXX è stata costretta all'utilizzo di una vecchia linea LAN. A seguito di diversi reclami telefonici, in data 22/03/2018 veniva inviato il primo reclamo scritto, seguito da un secondo reclamo in data 13/12/2018. Non è mai pervenuta alcuna risposta ai reclami scritti. In data 01.12.2019 veniva fatta richiesta al Corecom Piemonte di adozione di un provvedimento temporaneo per l'attivazione del servizio "INTERNET senza limiti in ULTRAFIBRA e copertura FTTH - Velocità di connessione fino a 100/30 Mbps". Il Corecom Piemonte prevedeva con provvedimento temporaneo n. GU5/212101/2019 del 13/12/2019 l'attivazione del servizio entro il giorno 18/12/2019. Tuttavia, sebbene Fastweb dichiarasse che la Fibra fosse attiva sin dall'inizio del contratto, la XXX ne contestava il funzionamento, affermando che, come più volte segnalato nei reclami inviati, la linea fosse depotenziata e corrotta ed in ogni caso non tale da garantire una connessione stabile e funzionante, così come più volte segnalato al Servizio Clienti. A seguito del primo incontro di conciliazione del procedimento n. UG/212094/2019, avvenuto in data 17.02.2020, su richiesta di parte istante, Fastweb inviava un tecnico presso la sede XXX, che confermava al sig. XXX, dipendente di XXX incaricato della risoluzione della problematica, che la linea presentava dei problemi tecnici non risolvibili e che pertanto avrebbero dovuto cambiare contratto. Ed infatti, in data 18.02.2020 veniva inviata alla XXX una nuova proposta contrattuale in cui si proponeva la "Fibra Ottica Pura fino a 1 Gigabit in download e fino a 200 Mbit/s in upload", affermando "questo è vantaggioso per la connettività in quanto garantisce sicuramente una maggiore efficienza della rete internet", ciò a riprova del fatto che la mancata efficienza, e si aggiunga mancato funzionamento, della linea internet fosse un dato noto e verificato da Fastweb. Non essendo stata risolta la problematica sulla linea, la conciliazione n. UG/212094/2019 si concludeva con un verbale di mancato accordo in data 27.03.2020. "Richieste dell'istante: a) Applicazione degli indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ed in particolare: - articolo 6, comma 2 e 3; - articolo 12 comma 1 nella sua massima applicazione; - articolo 13, comma 2 e 3. b) Storno di tutte le fatture emesse con rimborso delle fatture pagate per mancato funzionamento del servizio; c) Ristoro di ulteriori € 1.500,00 per la mancata risoluzione del disservizio; d) Liquidazione delle spese legali

L'operatore sostiene che l'istante ha inviato il primo reclamo, privo di prova di invio e ricezione, solamente in data 22.3.2018. In forza di quanto sopra, la richiesta di indennizzo dovrà essere dichiarata inammissibile, ai sensi dell'art. 14.4 della Delibera n. 347/18/CONS, atteso che parte avversa avrebbe segnalato l'asserito disservizio a distanza di oltre tre mesi dal suo 2° inizio. Senza che ciò implichi rinuncia alcuna alla pregressa eccezione preliminare, XXX S.r.l. ha sottoscritto un contratto in data 19.5.2017, diventando titolare del contratto codice cliente XXX. Diversamente da quanto ex adverso dedotto, la cliente è da sempre attiva con fibra FttH 100/30, come da schermata NIS che si allega ed i servizi erogati da Fastweb sono sempre stati perfettamente funzionanti. Infine, in data 20.3.2020 controparte ha inviato lettera di recesso, senza alcuna menzione di problematiche relative alla fruizione dei servizi. Questi i fatti realmente accaduti dai quali emerge l'infondatezza delle avverse domande. In verità, quanto temerariamente dedotto dall'istante è stato dalla stessa smentito, con dichiarazione confessoria, nel corso del procedimento GU5 in cui ha dichiarato: "la linea fibra, seppur attiva, risulta essere depotenziata e non tale da garantire la connessione in contemporanea di più pc in wifi". Non risulta più esservi dubbio alcuno sulla non corrispondenza al vero delle avverse deduzioni, né controparte ha allegato alcun certificato attestante la velocità di connessione e l'asserito "depotenziamento" (elaborato tramite il software certificato denominato Nemesys), né ha seguito

l'iter di contestazione indicato dalla Delibera n. 244/08/CONS1 Peraltro, anche nell'ipotesi in cui controparte avesse fornito la prova dell'asserito "depotenziamento", così non è stato, all'utente spetterebbe unicamente il diritto di recedere dal contratto senza costi, non quello di richiedere indennizzi e/o rimborsi essendo tale facoltà preclusa dalla Delibera 244/08/CONS. Per ulteriore scrupolo difensivo, si precisa che la richiesta di rimborso dei costi sostenuti per il servizio internet in fibra ottica, oltre che infondata per tutti i motivi sin qui dedotti, è priva di pregio giuridico, atteso che alcun costo ulteriore è stato addebitato da Fastweb per il servizio in fibra ottica (a titolo esemplificativo si allegano le fatture emesse a gennaio, marzo e maggio 2019). Peraltro, appare difficilmente credibile, contrario alla logica e all'ordinaria diligenza che, a fronte di un contratto del maggio 2017, controparte abbia inviato due soli reclami, privi di prova di invio e ricezione, a distanza di oltre un anno dall'asserito inizio del malfunzionamento e, cosa ancora più singolare, abbia inoltrato lettera di recesso solamente nel marzo 2020, senza fare nessuna menzione dell'asserita problematica tecnica. Il comportamento osservato dell'istante denota l'infondatezza dell'avversa domanda ed è rilevante ai sensi dell'art. 1227 c.c.2, ragion per cui non potrà essere riconosciuto alcun indennizzo e/o rimborso. Infatti, in base all'ordinaria diligenza, nessun soggetto rimane cliente per oltre tre anni in presenza di un servizio malfunzionante. Né certamente l'istante può tentare di sopperire alle proprie carenze probatorie asserendo che la frase: "questo è vantaggioso per la connettività in quanto garantisce sicuramente una maggiore efficienza della rete internet", contenuta nell'offerta commerciale del 18.2.2020, costituisca riconoscimento da parte di Fastweb dell'esistenza di un disservizio. Infatti, tale frase è stata estrapolata dall'istante in modo parziale e decontestualizzata dal testo della mail, che in realtà contiene una comunicazione standardizzata indirizzata a tutti i clienti Fastweb per sottoporre la nuova offerta Business Class, come si evince dalla lettura mail stessa priva di riferimenti a controparte, a differenza della proposta contrattuale del 26.5.2017, prodotta dalla stessa istante, che era specificamente e univocamente formulata per XXX S.r.l. In forza di quanto sopra, le avverse domande di indennizzo e di rimborso dei costi per il servizio in fibra ottica dovranno essere rigettate. Per quanto attiene, invece, alla domanda di: "Ristoro di ulteriori € 1.500,00 per la mancata risoluzione del disservizio" la stessa dovrà essere dichiarata inammissibile, rappresentando una richiesta di risarcimento del danno ulteriore rispetto alla richiesta di indennizzo. Da ultimo, anche la richiesta di liquidazione delle spese legali dovrà essere rigettata, in quanto il procedimento di definizione è completamente gratuito e non è previsto dalla normativa di settore il rimborso delle spese di legali.

Sul rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, precisando tuttavia che in riferimento alla richiesta di ristoro per la mancata risoluzione del servizio di cui al punto c), in realtà trattasi di richiesta di risarcimento del danno che non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 20, comma 4, del precedente Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme non dovute nonché di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante si ritengono parzialmente accoglibili nei limiti che seguono. In merito alla richiesta di indennizzo per malfunzionamenti del servizio di cui all'art. 6, commi 2 e 3, del Regolamento indennizzi, occorre ricordare che, ai sensi dell'articolo 3 della delibera Agcom n.179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.. Tuttavia, il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore entro tre mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte, ai sensi dell'art. 14 comma 4, dell'all. A delibera 347/18/CONS. L'istante nella memoria sostiene che il servizio "INTERNET senza limiti in ULTRAFIBRA e copertura FTTH - Velocità di connessione fino a 100/30 Mbps", "non è mai stato attivato, o se attivato, non è mai stato funzionante". Si evidenzia che il contratto è stato stipulato in data 23/05/2017 ma le mail di reclamo sono state inviate solo in data 22/03/2018 e 13/12/2018, ben oltre il termine di cui all'art. 14, c. 4

dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Alla luce delle predette considerazioni, si ritiene che la richiesta di indennizzo per malfunzionamento non possa essere accolta. Ancora in ordine alla richiesta di indennizzo per irregolare o discontinua erogazione del servizio dovuta alle problematiche di velocità di navigazione in Internet, si osserva che trova applicazione la disciplina regolamentare di cui all'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, la quale dispone che la qualità/velocità del servizio di connessione a Internet dev'essere misurato attraverso il software gratuito Ne.Me.Sys e, qualora l'utente riscontri una velocità di connessione inferiore a quella pattuita, "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". XXX però non ha prodotto alcun certificato Ne.Me.Sys, conseguentemente, non ha provato che la velocità di connessione fosse inferiore a quella pattuita contrattualmente. Per i motivi sopra esposti, non si ritiene neppure di accogliere la richiesta di cui al punto b) "Storno di tutte le fatture emesse con rimborso delle fatture pagate per mancato funzionamento del servizio", richiesta peraltro generica e non circostanziata in cui non sono esplicitate le somme indebitamente corrisposte per le quali si chiede lo storno/ rimborso, né prodotte le fatture contestate. Al contrario, si ritiene di accogliere la richiesta sempre riconducibile al punto a), in ordine all'applicazione degli indennizzi previsti dall'articolo 12 comma 1 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per le seguenti motivazioni. Preliminarmente si osserva che per ottenere la liquidazione dell'indennizzo invocato, deve essere documentato, con onere a carico di parte istante, l'effettivo invio di un reclamo specifico e pertinente rispetto alla problematica lamentata, capace di porre l'operatore in condizioni di effettuare le verifiche necessarie. L'istante ha prodotto le mail di reclamo datate 22.08.2018 e 13.12.2018 indirizzate a XXX in cui è individuata la data di invio e in cui veniva segnalato che il servizio ULTRAFIBRA non risultava funzionante e che l'azienda utilizzava ancora la vecchia linea ADSL presente in azienda. A fronte di tale comunicazione, Fastweb si limita a sostenere che "l'istante ha inviato il primo reclamo, privo di prova di invio e ricezione, solamente in data 22.03.2018." Si evidenzia che l'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, all'Art. 8 (Reclami e segnalazioni) prevede che "1. Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti." e ancora "4. Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo." Agli atti non risulta che Fastweb abbia provveduto a rispondere nei suddetti termini e, del resto, nelle memorie, l'operatore si limita ad asserire la mancanza di un reclamo. In merito alle e-mail di reclamo datate 22.08.2018 e 13.12.2018 indirizzate a XXX si osserva che nella "Proposta di abbonamento Piccole & Medie Imprese – versione Marzo 2017 – prodotta dall'operatore, all'articolo 19 è stabilito che "Il Cliente potrà inviare a Fastweb eventuali reclami per iscritto tramite raccomandata A/R, PEC ed e-mail agli indirizzi indicati nel precedente art. 11.2. Fastweb esaminerà il reclamo e fornirà un riscontro scritto al Cliente entro 30 giorni dal ricevimento del medesimo." L'art. 11.2 richiamato, riporta l'indirizzo e-mail XXX quale modalità di trasmissione dei reclami. Alla luce di quanto evidenziato si ritiene che XXX abbia correttamente presentato i reclami con le e-mail datate 22.08.2018 e 13.12.2018 e Fastweb non abbia comunicato all'utente l'esito del reclamo nei termini previsti. Considerato che l'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS prevede che "1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio" si ritiene di riconoscere all'istante l'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami nella misura massima pari a euro 300,00. Per quanto attiene alla richiesta sub d) in ordine alla richiesta di spese legali, la stessa non è accoglibile, in considerazione del fatto che la procedura si è svolta integralmente tramite la piattaforma

online Conciliaweb. Pertanto, in assenza di alcuna documentazione attestante le spese necessarie e giustificate, sostenute per l'espletamento della stessa, si ritiene equo compensare integralmente le spese di procedura.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 09/04/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino all'effettivo saldo. Respinge parte della richiesta sub a), nonché le richieste sub b), c), d).

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 Responsabile della Struttura  
Cosimo Poppa