DECRETO DC/82/19/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. GIOVANNIELLO / FASTWEB XXX

(GU14/19081/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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 "*Regolamento sugli indennizzi*"), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di A. GIOVANNIELLO del 18/09/2018 acquisita con protocollo N. 19081;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata attivazione da parte di Fastweb della linea dati richiesta il 12.12.2017. In base a ciò richiedeva : 1) Rimborso delle fatture pagate 2) Indennizzo per mancata fornitura del servizio fino al recesso. 3) Rimborso del costo sostenuto per l'installazione operata per proprio conto

2. La posizione dell'operatore

L'operatore precisava anzitutto che nel contratto sottoscritto dal cliente -PDA del 13.12.2017- non era previsto alcun intervento tecnico a carico di Fastweb per l'installazione del modem, non avendo questi aderito alla relativa opzione (a pagamento); era pertanto onere dell'utente installare l'apparato consegnato il 2.1.2018, essendo di tipo autoinstallante (MOS).Circostanza spiegata all'utente a seguito di reclamo dell'8.1.2018. In secondo luogo l'attivazione della fibra avveniva nei termini contrattuali in data 22.12.2017, come da risultanze del sistema informatico di dialogo. In data 22.1.2018 apriva un ticket di rete verso Telecom che si concludeva il successivo 5.2.2018; l'intervento era stato reso difficoltoso dallo stesso utente che , come da questi riferito, aveva nel frattempo spento l'apparato. In ogni caso Fastweb aveva compiuto quanto di spettanza poichè trattandosi di un disservizio di rete, aveva tempestivamente aperto un ticket con il proprietario dell'infrastruttura competente all'intervento. Come infatti da consolidata giurisprudenza Corecom e Agcom, nessuna responsabilità può essere attribuita all'OLO che, attesa la responsabilità di terzi all'intervento, ponga in essere tutte le attività di spettanza per le relative procedure di intervento. Quanto al richiesto rimborso di fatture, precisava che nessuna disdetta era pervenuta da parte dell'istante ma che il contratto era stato risolto per morosità ed il canone era stato fatturato fino al 24.5.2018, cioè fino a 30 gg successivi alla sospensione. Concludeva per il rigetto delle domande.

3. Motivazione della decisione

L'istante ha dedotto la mancata attivazione del contratto per linea dati in fibra (denominato Joy) sottoscritto il 13.12.2017, mentre Fastweb si è difesa rappresentando di aver messo tempestivamente l'utente nelle condizioni di attivare il servizio avendo provato la consegna del modem al suo domicilio in data 8.1.2018; il servizio peraltro, come da schermata di dialogo agli atti, risulta essere stato tempestivamente attivato mediante collegamento all'infrastruttura di rete Telecom (in tecnologia VULA) già in data 22.12.2017. In merito alla deduzione dell'utente che in realtà l'intervento di installazione del modem fosse contrattualmente incluso nell'offerta, Fastweb ha provato mediante esibizione del contratto che l'opzione "Installazione tramite tecnico " peraltro sempre a pagamento, non era stata spuntata; in effetti l'osservazione di controparte pare fondata considerato che a margine della stessa opzione è specificato che : l'opzione è inclusa per tutte le offerte in Fibra FTTH, per le offerte Jet e Business class in tecnologia ADSL e in tutti i casi di richiesta linea aggiuntiva. In effetti, risultando sottoscritta l'offerta Joy, in Fibra-VULA , l'intervento non era previsto come incluso nel costo.. Pertanto la connettività in fibra è stata regolarmente attivata come da contratto, mediante consegna del modem. Tuttavia l'utente sporgeva reclamo nei giorni successivi all'installazione "in proprio" , il 22.1.2018 come ammesso dal gestore il quale si attivava in pari data aprendo un ticket verso l'operatore di rete, deputato ad intervenire. La tempestività delle attività intraprese da Fastweb a seguito della segnalazione, risultano peraltro documentate dal reclamo inviato dall'utente via PEC il 29.1.2018, laddove confermava l'intervenuta visita di un tecnico Telecom che individuava un distacco nell'armadio centrale; sempre per ammissione dell'utente nel testo del reclamo, deve rilevarsi che il successivo intervento Telecom avvenuto nelle successive 48 ore sull'armadio centrale, non fu risolutivo per causa stessa dell'utente che aveva continuato a tenere staccato il modem, rendendo infruttuosa la riparazione nell'armadio; riferisce ancora l'utente di aver ricevuto altra visita Telecom il giorno 29 .1.2018 e Fastweb ha provato le note di chiusura del 5 e 6 febbraio successivi, laddove

risulta che "come da email il cliente conferma l'intervento di Tim ma condiziona il collegamento del modem e la revoca della cessazione ad un accordo sul rimborso". Dalla frequenza dunque degli interventi, appare evidente che Fastweb ha dato gli input di propria spettanza e monitorato lo stato di avanzamento della pratica fino alla conclusione, come pure dalla narrazione di entrambe le parti traspare una condotta colposa dell'utente nell'aggravare il danno , rilevante ai sensi dell'art.1227 c.c. , avendo reso tecnicamente non risolvibile il disservizio e rifiutando da ultimo l'intervento, avendolo sottoposto alla condizione sospensiva della definizione di un accordo bonario di tipo economico. Condizione non esigibile dal dante causa, essendo il contratto per adesione un atto predisposto unilateralmente, a contenuto vincolato e comprensivo già di per sè di tutte le misure prestabilite di compensazione, composizione di conflitti e ristoro di eventuali inadempimenti. Il complesso di tutti i citati elementi è sufficiente a configurare il ritardato adempimento rispetto al disservizio occorso come non imputabile a Fastweb (e per la verità neanche a Tim come operatore di rete) , che ha compiuto tutti gli atti nelle proprie possibilità per risolvere il problema con il minimo disagio per l'utente. La domanda di indennizzo per la mancata fornitura del servizio, non può dunque essere accolta. Quanto alle fatture, posto che l'utente , ove avesse collaborato, avrebbe ridotto al minimo i giorni di mancata fruizione dello stesso, non si ravvedono gli estremi per poter disporre alcuno storno.

DECRETA

Articolo 1

Rigetta l'istanza presentata dal sig. A. Giovanniello nei confronti di Fastweb, con compensazione delle spese tra le parti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.
Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO