

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

### Deliberazione n. 33 del 6 maggio 2020

**OGGETTO:** Definizione della controversia (GU 14/232008/2020) G.U. / FASTWEB SpA.

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/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;

**Vista** la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di G.U. del 21/01/2020 acquisita con protocollo n. 0027071 del 21.01.2020;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con GU14 238170 del 21/01/2020, l'Utente riferisce di aver segnalato, a mezzo di una Associazione dei Consumatori, all'Operatore un problema con l'ADSL: nonostante i 20 mega previsti in contratto, la velocità era invece di 15 mega di giorno e sotto i 2 mega la sera.

L'Operatore ha più volte sostituito il modem, intervenendo nella centralina del paese.

Poi il 24 luglio il disservizio è stato totale: non si viaggiava più né durante la sera né durante il giorno.

Come ho più volte ribadito telefonicamente, l'Utente necessita della linea in quanto studio professionale e locazione turistica (B&B).

Nonostante le rassicurazioni dell'Operatore di aver risolto il problema, il 2 agosto e il 2 settembre, dal 24 luglio il disservizio sull'adsl è diventato disservizio anche telefonico.

A fronte di quanto sopra rappresentato, l'Utente chiede:

1. in prima istanza, che il disservizio attuale che vede la navigazione serale costantemente sotto i minimi contrattuali venga ristabilito entro tempi brevissimi (72 ore a contratto);
2. in seconda istanza, qualora il servizio non potesse essere erogato con passaggio ad altro operatore, il pagamento della penale a contratto (indicatami da voi in € 10 per 10 gg di disservizio massimo per ogni disservizio, ovvero almeno 3);
3. il rimborso dell'intera cifra corrisposta per il servizio a contratto;
4. un indennizzo consono per il danno arrecato (per il disservizio lavorativo, il danno d'immagine e il tempo dedicato per risistemare l'operatività garantita, le relative perdite di produttività, nonché le spese legali già anticipate per ricorrere in giudizio etc.), quantificando il rimborso/indennizzo in € 10.000.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'Operatore si costituisce nel presente procedimento eccependo quanto segue.

A seguito di contratto telefonico tra le parti, in data 29/3/18 l'Operatore ha attivato in favore dell'Utente i servizi di telecomunicazione (fonia/dati) secondo l'offerta destinata ad utenza “professionale” denominata “Business Class”.

L'Operatore ha continuativamente e perfettamente erogato i servizi richiesti.

Alcuna segnalazione di disservizio e/o reclamo è giunto all'Operatore ad eccezione di quanto lamentato nei procedimenti GU n.i 5165510 del 27/8/19 - ove si contestava un disservizio dal 2/8/19- e 182733 del 2/10/19 -ove si contestava un disservizio dal 20/9/19.

All'esito delle predette segnalazioni, l'Operatore riscontrava che i parametri di velocità del servizio internet erano nella norma e che la problematica era di natura meramente randomica (non continuativa) e dovuta a temporanea saturazione della banda -in particolare nel periodo (serale) di maggior utilizzo- e, per l'effetto, il Corecom disponeva l'archiviazione delle procedure.

Ad ogni buon conto, gli interventi di verifica e risoluzione delle problematiche (tardivamente) segnalate dal Cliente avevano luogo e si concludevano positivamente nel termine di ore 72 previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore.

Per ragioni di politica commerciale, l'Operatore ha comunque riconosciuto al Cliente le somme di € 60,00 ed € 30,00 mediante accredito in fattura, rispettivamente, n. M017015744 dell'1/9/19 e n. M022504833 dell'1/11/19.

All'esito di procedura di "NPP-Number Portability Pura" del numero telefonico 0438959XXX avviata da altro gestore, l'Operatore ha cessato l'erogazione dei servizi e risolto il relativo contratto, emettendo fattura "di chiusura" n. M002504974 dell'1/2/20.

Per mero tuziorismo, si segnala l'incompetenza dell'Autorità adita alla condanna in favore dell'utente di importi a titolo di risarcimento del danno - ivi compreso il danno emergente per asserite spese legali relative alla fase conciliativa della procedura.

Si evidenzia, infine, la discrasia tra la pretesa azionata nella procedura di conciliazione (€ 1.000,00) e di definizione (€ 10.000,00), senza, peraltro, riferimento ad alcuno dei parametri di liquidazione di indennizzo.

In virtù delle suesposte premesse, in merito alle richieste dell'istante, l'Operatore evidenzia quanto segue:

- sono infondate le richieste formulate dall'istante;
- si chiede a codesto Co.re.com. di respingere ogni richiesta dell'Utente, avendo fornito prova di aver agito secondo quanto previsto dalle norme, dalle condizioni generali di contratto e dalla carta dei servizi.

### **3. Motivazione della decisione**

Con riferimento alla controversia, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito meglio precisato.

L'Utente dichiara di aver inoltrato a mezzo di una Associazione dei Consumatori una segnalazione circa il disservizio della linea dati. Agli atti, tuttavia, non risulta alcun reclamo allegato.

Relativamente alle contestazioni oggetto del presente GU14, da Conciliaweb risulta che l'Utente ha correttamente attivato avanti al CORECOM i seguenti procedimenti:

- GU5/165510/2019 del 27/08/2019 con cui l'Utente chiedeva il ripristino del servizio. In data 02.09.2019, l'Operatore informava del ripristino del servizio. In data 16.09.2019, in assenza di riscontro da parte dell'Utente alla richiesta del CORECOM di confermare il ripristino del servizio, il procedimento veniva archiviato;
- GU5/182733/2019 del 02/10/2019 presentava ulteriore segnalazione per tutti i disservizi subiti. In data 07.10.2019, l'Operatore riferiva invece la corretta operatività del servizio. Con provvedimento del 25.10.2019, il procedimento veniva archiviato in quanto la contestazione sollevata non rientrava tra quelle agibili attraverso un provvedimento d'urgenza.

Quindi, con UG/182717/2019 del 02/10/2019 veniva avviato il tentativo obbligatorio di conciliazione, concluso con mancato accordo in data 13.01.2020.

Ciò premesso, si deve dare atto del cessato interesse da parte dell'Utente al ripristino del servizio, come richiesto **sub 1)**, essendo già avvenuta la migrazione verso altro gestore.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo **sub 2)**, l'istanza non è meritevole di accoglimento per le motivazioni che seguono.

L'Utente non ha allegato alcunché a sostegno di quanto asserito, neppure la segnalazione avanzata con l'Associazione dei Consumatori, od altra comunicazione idonea ad informare l'Operatore del disservizio subito, nonostante il reclamo sia un elemento indispensabile per il calcolo dell'indennizzo.

Infatti, in base al Regolamento Indennizzi, il calcolo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo. L'art. 2 comma 3 prevede infatti che non si applicano gli indennizzi se l'Operatore entro 45 giorni dal reclamo comunica all'Utente l'accoglimento dello stesso, erogando gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto.

In ogni caso, in Conciliaweb risultano solo i procedimenti GU5 attivati per segnalare i disservizi, a seguito dei quali l'Operatore ha documentato di aver comunque già corrisposto all'Utente due indennizzi rispettivamente di € 60 e di € 30, mediante sconto in fattura, per il disagio patito.

Non risultano neppure meritevoli di accoglimento le richieste **sub 3)** e **sub 4)**, in quanto esula dalla competenza del CORECOM il risarcimento del danno che resta avvocato alla competenza dell'Autorità Giudiziaria.

Sul punto, è comunque bene precisare che l'Utente non può modificare in sede di definizione le richieste. Pertanto, non è ammissibile la richiesta danni formulata in sede di definizione pari ad € 10.000, a fronte di una richiesta formulata in sede di conciliazione di soli € 1.000.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. le richieste formulate dall'Utente con GU14/232008 del 21/01/2020 devono essere rigettate;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
3. è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente

Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

Dott.ssa Carla Combi