

DELIBERA N. 182/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**A. M. Pxxx / FASTWEB SPA
(GU14/316945/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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. 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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/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”*;

VISTA l'istanza di A. M. Pxxx del 17/08/2020 acquisita con protocollo n. 0344711 del 17/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Pxxx lamenta quanto segue: “In data 20 maggio 2020 ho firmato un contratto con Fastweb, richiedendo fibra fino ad 1 Gigabit (FTTH) e comunico loro il codice di migrazione. In data 01/07/2020 scopro in via accidentale di essere stato attivato con fastweb, senza alcun preavviso e in ADSL-misto rame (FTTC) e non con la linea FIBRA OTTICA come da me espressamente richiesto. Quindi m è stata attivata un tipo di linea ben diverso da quello descritto nel contratto da me firmato, inadempiendo al contratto stesso. Ho provato a contattare ed inviare varie PEC sia a Windtre (mio vecchio gestore) che a Fastweb (nuovo gestore) e mi sono più volte messo in contatto con il servizio commerciale di fastweb, ma senza alcun risultato. Chiedo che mi venga ripristinato immediatamente la vecchia linea senza dover eseguire un nuovo contratto e senza oneri aggiuntivi.” Su quanto assunto ha richiesto: “Poiché il contratto con Fastweb aveva ad oggetto un servizio ben diverso (Fibra ottica fino ad un Gigabyte FTTH) di quello poi fornito (ADSL fibra misto rame a 200Mb) ed il mio domicilio è rimasto sfornito di qualunque servizio per ben 2 giorni, in considerazione chi si era in lavoro smart, propongo: a) il ritorno senza oneri al precedente gestore nonché: b) un risarcimento a forfait non inferiore ad euro 500,00. In caso di non accettazione chiedo fissarsi udienza”.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb Spa, con memoria tempestivamente depositata, contestava le deduzioni dell'istante asserendo che l'utente sapesse dell'attivazione di ADLS a rame e deducendo che lo stesso ne avesse fatto anche uso. Chiedeva quindi il rigetto dell'istanza.

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. Sul Risarcimento del danno. Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. La liquidazione dei danni “[Il] rimborso economico forfettario relativo al tempo destinato alla risoluzione della controversia (ad oggi 500,00

Euro)”, così come pretesa dall’istante, esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, condannando l’operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Sempre in via preliminare si dichiara l’inammissibilità della domanda di “ritorno senza oneri al precedente gestore”. La domanda, infatti, non rientra nella sfera di competenza del Corecom adito. Ai sensi dell’Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore. La domanda dell’utente è, dunque, inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall’utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Dalla disamina dei documenti in atti emerge la sottoscrizione, in data 20.5.2020, di un contratto per l’attivazione della linea con profilo “Fastweb casa”. Dal sito web del gestore si è constatato che, all’epoca della sottoscrizione, il profilo richiamato prevedeva solo la navigazione in fibra. Si desume, pertanto, che non essendo possibile l’attivazione in fibra per motivi tecnici, il gestore abbia attivato la linea in diversa tecnologia non avendo fornito prova contraria in merito. Entrando nel merito delle richieste dell’istante, non può essere accolta la richiesta di indennizzo. Il disservizio comporta soltanto un mutamento di tecnologia rispetto al servizio tradizionale che non ha comportato la mancata fruizione del servizio voce e dati tale da legittimare l’invocato corrispondente indennizzo. Nessun indennizzo per cambio di tecnologia, effettivamente, viene previsto dalla Delibera 347/18 ed il profilo attivato, giusta fattura in atti, è quello di cui al contratto sottoscritto. Il contratto sottoscritto con Fastweb prevede inoltre all’art. 15 delle Condizioni di Contratto variazioni di servizi e tecnologia. Sulle spese del procedimento La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall’art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”. Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dell’effettiva e copiosa attività svolta dall’utente per venire a capo della controversia, si ritiene congruo compensare le spese della procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del sig. A. Pxxx

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini