

**DELIBERA N. 259/2022/CRL/UD del 08/09/2022**

**Mxxx xxx / FASTWEB S.P.A.  
(ISTANZA LAZIO/D/58/2018)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE 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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza di Mxxx xxx di cui al prot. D381 del 17/01/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante.**

Con istanza GU14 del 17/01/2018 il la Mxxx xxx in persona del legale rappresentante p.t. Arch. N. Pxxx, difeso dall’Avv. F. Lxxx Pxxx, intestatario di utenza telefonica fissa

chiedeva l'indennizzo per l'interruzione del servizio di telefonia fissa sull'utenza n. 06.6xxxxxxx verificatisi, a suo dire, consecutivamente per 100 giorni dal 2 ottobre 2017 all'11 gennaio 2018; il risarcimento dei danni conseguenti all'impossibilità di gestire l'attività aziendale nel periodo suddetto; il risarcimento del danno per impossibilità oggettiva esclusivamente imputabile a Fastweb di erogare il servizio Ultrafibra per l'utenza oggetto dell'accordo commerciale. Afferma l'istante di aver stipulato contratto con Fastweb nel quale era prevista l'erogazione del servizio ultrafibra che prevedeva una velocità di connessione fino 100 MB ma che tale servizio non era stato erogato nonostante avesse effettuato due reclami volti ad ottenere l'immediato ripristino dell'utenza telefonica a suo dire arbitrariamente sospesa. Ha quindi proposto istanza di conciliazione presso questo Corecom con esito negativo. Assume l'istante che tali disservizi hanno prodotto gravi danni alla propria attività commerciale consistente nell'organizzazione di eventi e feste e nell'impossibilità per questa di concludere le trattative commerciali già avviate per impossibilità di gestire i contatti e le prenotazioni attesa la irreperibilità telefonica aziendale e scarsa connessione internet.

## **2. Posizione dell'operatore.**

L'operatore Fastweb ha depositato memorie nelle quali ha eccepito in via preliminare e pregiudiziale la inammissibilità della domanda non coincidente con quella presentata nel modulo UG atteso che in prima istanza la Mxxx xxx avrebbe chiesto "l'immediato ripristino della linea e abbattimento dei costi contrattuali" mentre solo nel formulario GU14 avrebbe chiesto gli indennizzi e il risarcimento dei danni subiti dall'istante a causa della presunta interruzione della linea voce per 100 gg nonché relativi all'impossibilità di utilizzare il servizio Ultrafibra, contestando l'inammissibilità delle domande risarcitorie.

Nel merito in realtà l'istante avrebbe effettuato la prima segnalazione di guasto solo in data 2.10.2017 problema risolto in data 5.10.2017 nei tempi stabiliti dalla carta servizi con il ripristino della linea e confermato dal traffico voce di cui in fattura. Mentre per quanto riguarda il servizio Ultra fibra ha precisato di avere rispettato le condizioni di contratto nel quale viene specificato che il servizio viene erogato "*ad una velocità di connessione fino a ...*" senza pattuire una velocità massima garantita. Infatti sostiene Fastweb l'operatore deve garantire all'utente solo l'accesso alla rete fornendo gli strumenti per consentire l'utilizzo della rete stessa.

## **3. Motivazione della decisione**

### **Sulla inammissibilità delle domande nuove**

Preliminarmente, in ossequio alla normativa di cui all'art.14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, espressamente si delimita l'oggetto della disamina alle domande formulate dalla MADA srl con l'istanza UG del 31.10.2017.

È pacifico, difatti, che l'**oggetto della richiesta** di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione.

Diversamente si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

L'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, si ribadisce, limita la *definizione* della controversia al contenuto dell'*istanza di conciliazione*.

Con l'istanza UG la Mxxx xxx ha chiesto "l'immediato ripristino della linea" e "l'abbattimento dei costi contrattuali per .....inesistenza del contratto Ultrafibra".

Ogni domanda ulteriore, successivamente formulata, viene, pertanto, dichiarata inammissibile e rigettata.

Sempre in via preliminare si rileva 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'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 ogni richiesta risarcitoria.

La liquidazione dei danni 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.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

Sempre ai sensi dell'Art. 19 comma 4 l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.

La richiesta di "immediato ripristino della linea", pertanto, non può essere accolta.

Alla luce di quanto premesso, pertanto, si discuterà esclusivamente della mancata efficacia dell'attivata Ultrafibra.

Anche questa domanda non può essere accolta.

Dal reclamo in atti si evince che l'utente lamenta al gestore la lentezza della navigazione che non sarebbe conforme ai 100 mega garantiti dal contratto.

Vi è, però, che l'utente omette di produrre il contratto sottoscritto impedendo, perciò, ogni valutazione sulle condizioni contrattuali sottoscritte ed attese.

Non solo.

Non produce le fatture dalli quali desumere la rispondenza tra quanto pattuito e quanto attivato. A ciò si aggiunga che in ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, alla luce del nuovo quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP (art. 7.3), sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7,

comma 3, della delibera n.244/08/CONS, cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile per gli utenti con l'adozione a partire dal mese di ottobre 2010, del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale e precisamente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 8, comma 5, della citata delibera, entro un anno dalla designazione del soggetto indipendente di cui alla successiva delibera n.147/09/CSP. Infatti, l'art. 8, comma 6, Delibera 244/08/CSP dedicato alla *“Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale”* testualmente dispone che *“Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell'Autorità. 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 penali 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”*.

Nella fattispecie non risulta sia stato prodotto alcun certificato Nemesys né tantomeno che questo sia stato inviato al gestore al fine di metterlo in mora per il ripristino dei valori nominali di banda garantiti contrattualmente.

Peraltro, quand'anche fosse stato messo in atto l'onere regolamentare, il suo esercizio avrebbe legittimato l'utente unicamente a recedere dall'offerta senza costi, né penali e non alla liquidazione di un indennizzo.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza di Mxxx xxx nei confronti della società Fastweb S.p.A..

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini