

DELIBERA 241/2023/CRL/UD del 10/05/2023
Pxxx Sxxx SRL / FASTWEB SPA
(GU14/301323/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 P. Sxxx SRL del 06/07/2020 acquisita con protocollo n. 0288507 del 06/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 06/07/2020 contro Fastweb SpA. l'istante lamentava il malfunzionamento del servizio internet dal 01-09-2018 al 04-12-2018. Riferiva di numerose chiamate al servizio clienti e di diversi reclami inviati via pec, rimasti privi di riscontro. Richiedeva pertanto il rimborso dei canoni pagati nel periodo di disservizio, ed un indennizzo di euro 1.150,00 per malfunzionamento del servizio adsl, mancata risposta ai reclami e spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Fastweb, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, riferiva che, l'istante attivato con tecnologia adsl fuori rete Fastweb (wholesale), non segnalava alcun reclamo se non in data 16 novembre 2018. Il 20 novembre 2018 il cliente contattato dal gestore confermava il ripristino del servizio, come da schermata riportata nella memoria. Fastweb il 26 novembre 2018 comunicava a mezzo mail, di aver gestito correttamente il reclamo. Peraltro, dall'esame del cospicuo traffico telefonico del mese di settembre 2018 non risultavano chiamate al servizio Clienti (come da fattura del 1.10.18 allegata agli atti). Ad un secondo reclamo datato 28 novembre 2018 l'operatore riferiva che veniva fornito sia riscontro telefonico sia mediante mail in data 11 dicembre 2018 (di cui si allega sempre prova). Pertanto concludeva che l'istanza, come formulata, non poteva essere accolta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata la domanda non può essere accolta per le motivazioni che seguono. L'istante riferiva di numerose chiamate al servizio clienti ma nulla allegava in merito. L'istante riferiva di un reclamo datato 1.9.2018 ma non allegava documentazione a sostegno. L'utente quindi allegava solo i reclami del 16.11.2018 (Allegato 1) e 28.11.2018 (Allegato 2) di cui parla anche l'operatore. Nel reclamo del 16.11.18 l'istante lamentava problemi di connessione dal 1.9.18 con gravi danni subiti ma non specificava i motivi del ritardo della segnalazione dopo due mesi e né allegava l'asserito reclamo del 1.9.2018. Il reclamo del 28.11.2018 è una contestazione generica circa la mancata risposta a numerosi reclami precedenti che però non individuava e lamentava il malfunzionamento di internet ma senza allegazione di prove e senza individuare concretamente la durata dell'effettivo disagio subito. In ogni caso l'operatore ha dato prova di avere gestito i reclami e di essere riuscito a far rientrare il disservizio. Tali circostanze non sono state contestate dall'istante. Circa il

reclamo inviato il 28.11.2018 (Allegato 2) va rilevato poi che l'istante lamentava la mancata risposta ai numerosi reclami precedenti (che non individuava) ma in effetti come si legge nella memoria difensiva dell'operatore, solo qualche giorno prima e con precisione il 20.11.2018 lo stesso veniva contattato telefonicamente da Fastweb ed aveva dato conferma del disservizio rientrato e quindi del riscontro dell'operatore al reclamo del giorno 16.11.2018. Relativamente alla prova del malfunzionamento di internet non risultavano essere stati effettuati i test di velocità Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) reperibili sul sito www.misurainternet.it, i cui esiti possono essere oggettivamente utilizzati come strumento di tutela al fine di proporre un reclamo, oltre a richiedere ed ottenere il recesso dal contratto senza costi di disattivazione. A tal proposito, corre l'obbligo di evidenziare come l'unica certificazione omologata, e perciò la sola idonea a verificare che i valori misurati sulla propria connessione Internet siano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta, sia il software Ne.Me.Sys., realizzato da Agcom. Quindi nessun indennizzo può essere riconosciuto per l'asserito malfunzionamento internet dal 1.9 al 4.12.2018. Nessun indennizzo o altra forma di rimborso del costo del canone pagato mensilmente per il servizio internet disservito può essere riconosciuto all'istante mancando, come detto, la prova e soprattutto la durata del malfunzionamento genericamente individuato nel periodo 1.9.2018 - 4.12.2018 in cui tra l'altro è compreso anche il periodo in cui lo stesso istante dichiarava il disservizio rientrato (pag. 3 memoria operatore) Circa la richiesta generica di indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto, il gestore ha provato di avere ottemperato alla gestione dei reclami e di avere anche interpellato l'utente per la chiusura della pratica. Tali circostanze non sono state contestate dall'istante. La domanda pertanto non può essere accolta. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza presentata da P. Sxxx SRL nei confronti di Fastweb Spa. Spese di procedura compensate.
- 2.** 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.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to