

DELIBERA N. 381/2022/CRL/UD del 11/11/2022
AXXX LAZIO / FASTWEB
(LAZIO/D/573/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 11/11/2022;

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 Axxx Lazio di cui al prot. D2604 del 10/05/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante.

AECI Lazio lamenta: “dal mese di ottobre 2017 discontinuo funzionamento di n. 6 linee fisse del fax e dell'ADSL.

Funzionamento ad intermittenza della connessione ADSL. Nei periodi di funzionamento connessione più lenta di quanto previsto in contratto.

Nei periodi di sospensione, le linee telefoniche non erano perfettamente funzionanti.

Quindi, 30 giorni di impossibilità di utilizzo delle linee telefoniche e adsl.

Nonostante i reclami, i disservizi venivano risolti solo il 22.1.18.”

La somma offerta dal gestore di €. 300,00, veniva ritenuta iniqua.

Su quanto assunto chiedeva: indennizzo malfunzionamento dei servizi, per mancata risposta al reclamo, indennizzi vari come da delibera 73/11/cons.

Nel dettaglio:

- €. 1.405,00 per sospensione/interruzione servizi.

- €. 746,00, per rimborso fatture.

- Costi della controversia.

2. Posizione del gestore

Fastweb contesta le affermazioni dell'utente.

Evidenzia come AECI Lazio abbia riportato in maniera vaga la durata del preteso malfunzionamento e non abbia prodotto alcun reclamo a sostegno della richiesta.

Produce i ticket tecnici attestanti la risoluzione dei malfunzionamenti segnalati, nell'arco della medesima giornata.

Sul mancato deposito dei reclami, argomenta, che il gestore deve essere posto al corrente delle eventuali criticità. Menziona la determina Corecom Lazio 336/18/CRL, a sostegno della propria tesi.

Aggiunge, infine, che la somma di €. 300,00 offerta in sede di conciliazione, è stata pagata, con conseguente superamento, a suo dire, dell'istanza.

Tiene poi, a sottoporre all'attenzione dell'ufficio, che nel periodo di malfunzionamento lamentato (ottobre 2017), AECI interveniva spesso, presso Corecom Lazio, in audio conferenza, sia per le sedute di conciliazione, che per quelle di definizione (per esempio il 5 ottobre 2017, proprio con Fastweb). A riprova del funzionamento del servizio.

3. Motivi della decisione

La domanda va rigettata.

1) Fastweb ha adempiuto al pagamento della somma di €. 300,00, come riportato nel verbale di udienza di definizione. Tale somma appare congrua rispetto agli eventi reclamati, in quanto: a) non sono stati depositati i reclami inviati al gestore; b) non sono stati indicati eventuali reclami telefonici al gestore (non vi è presenza dei codici dei reclami assunti come effettuati).

Nella memoria depositata dal gestore, emergono 4 momenti di malfunzionamento, ma risolti nell'immediatezza. Su questi, occorre quantificare l'indennizzo. Ciò, anche in linea, con l'orientamento AGCOM, il quale prevede il rigetto dell'istanza, se la

proposta, concretizzatasi col pagamento, effettuato all'udienza di conciliazione, risulta equo, rispetto ai fatti lamentati.

2) Da quanto si evince, si tratta di malfunzionamento e non totale disservizio e comunque, limitatamente ai giorni 1.10.17 – 31.10.17, e 22.12.17 – 22.1.18. E non dal 1° ottobre 2017 al 22 gennaio 2018.

3) Le richieste inserite nell'istanza e quelle contenute nella memoria depositata, sono divergenti. Quest'ultima non riporta più la richiesta per mancata risposta al reclamo.

Per quanto attiene alla richiesta di malfunzionamento, si nota, inoltre, una ripetizione della domanda riferita al servizio fax server, in relazione al mese di ottobre 2017.

Occorre, poi, rilevare, che è presente una domanda nuova, non riportata, né, nell'istanza, né nel GU 14. Si sta parlando della richiesta di rimborso delle fatture, che AECI avrebbe pagato in conseguenza della mancata fornitura del servizio.

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 integrale dell'istanza di Axxx Lazio per i motivi di cui in premessa. Spese di procedura compensate.

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, 11/11/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini