

DELIBERA N. 5

**XXX/FASTWEB SPA
(GU14/408209/2021)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 13/01/2022;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 24/03/2021 acquisita con protocollo n. XX del 24/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX , nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 25 gennaio 2021 è stata richiesta disdetta a Fastweb tramite pec a causa di disservizi sui servizi voce e dati, che continuavano nonostante i reclami: il servizio riprendeva per alcune ore e poi si interrompeva di nuovo.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) la cessazione del contratto senza oneri;
- II) indennizzo per malfunzionamento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) il contratto è stato attivato il 10 gennaio 2017 e cessato il 3 febbraio 2021, come da richiesta dell'istante: la lavorazione della disdetta, pertanto, è stata effettuata nei termini previsti dalla Carta dei servizi;

2) risulta un'unica segnalazione di guasto, il 25 dicembre 2020, ed è stata chiusa da Fastweb il giorno successivo, come risulta dalla schermata del sistema in uso, e pertanto entro le 72 ore dalla segnalazione come previsto dalla Carta dei servizi;

3) l'istante non ha poi fornito alcun tipo di evidenza circa la lentezza di navigazione, che avrebbe dovuto provare mediante il test Ne.Me.Sys.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di chiusura del contratto, atteso che l'operatore ha dichiarato che il contratto è stato cessato il 3 febbraio 2021, e pertanto entro i 30 giorni dalla richiesta previsti dal c.d. Decreto Bersani..

Nel merito, le richieste dell'istante non possono essere accolte per i motivi di seguito precisati.

E' pacifico fra le parti che il cliente ha segnalato un disservizio il 25 dicembre 2020.

A questo proposito, l'operatore dichiara che la segnalazione è stata gestita e chiusa il giorno successivo, e deposita una schermata tratta dal proprio sistema gestionale in uso. A fronte di tale dichiarazione, l'istante non ha depositato memorie in replica e non ha contestato nulla. Si ritiene pertanto di dover accogliere la tesi del gestore e considerare che l'unico disservizio segnalato è stato risolto tempestivamente.

In relazione alla lentezza di navigazione, come noto, la stessa, ove certificata attraverso il c.d. test Nemesys, avrebbe dato luogo unicamente alla possibilità di cessare il contratto in esenzione costi, non essendo prevista dalla normativa di settore, e segnatamente dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP, la possibilità di ottenere rimborsi o indennizzi.

Non risulta alcuna altra segnalazione di disservizio.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal sig. X X, vis di X S. XX, 35 – X X, nei confronti dell'operatore Fastweb SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Perugia, 13 gennaio 2022

Il Presidente
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Monica Cappelli