

DELIBERA N. 89 del 14 dicembre 2018

## **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxx / Fastweb xxx**

**(GU14/2415/2018)**

**Corecom Toscana**

NELLA riunione del Corecom Toscana del 14 dicembre 2018;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 Regolamento sugli indennizzi;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “Assetto organizzativo del Consiglio regionale”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTO l’Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all’Autorità per la partecipazione” quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTA l'istanza di xxx del 28/07/2018 acquisita con protocollo N. 0065152 del 28/07/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell'istante

Nell'istanza, l'utente ha rappresentato quanto segue: "A fine marzo (senza alcuna mia richiesta) Fastweb mi annuncia il prossimo passaggio a fibra e mi invia nuovo modem, inibendo il mio vecchio modem ed obbligandomi al passaggio al nuovo, in attesa della fibra. Per circa un mese subisco un rallentamento internet, che per stessa ammissione di Fastweb è dovuto al nuovo modem con vecchia linea. Fastweb programma il passaggio per il 24 aprile 2018, ma da allora fino al 18 giugno successivo subisco totale assenza sia del servizio telefonico che internet. Alle mie ripetute richieste di ripristino Fastweb risponde in modo interlocutorio, fornendomi informazioni false. Solo poi scopro che da subito Telecom aveva comunicato a Fastweb che la migrazione a VULA non era fattibile."

Sulla base dei fatti sopra esposti, l'istante ha formulato le seguenti richieste: 1. Indennizzo per 56 gg di totale assenza del servizio telefonico, nonché per 56 gg di totale assenza del servizio internet, nonché per disfunzionamenti del servizio internet durante il mese precedente; 2. i danni morali; 3 il rimborso per il canone comunque richiesto e per l'utilizzo dei cellulari.

#### 2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha eccepito di non aver potuto attivare il servizio di fibra per motivi tecnici. L'operatore, inoltre ha eccepito l'assenza di reclami in ordine al disservizio lamentato.

#### 3. Motivazione della decisione

L'istanza è parzialmente accoglibile per i motivi che seguono.

L'operatore non ha fornito la prova di aver garantito l'erogazione continuativa del servizio durante il periodo di interruzione lamentata dall'utente, pertanto la richiesta d'indennizzo di cui al punto 1. deve essere accolta; peraltro l'istante ha circostanziato la propria richiesta allegando i tabulati di traffico che evidenziano tale interruzione.

Con riferimento all'eccepita mancanza di reclamo, si rileva che dalla documentazione agli atti emerge che l'istante ha reclamato il disservizio come da riscontro dell'operatore in data 26 aprile 2018, pertanto il periodo indennizzabile risulta essere quello intercorrente dal 29 aprile 2018 (ovvero applicando 72 ore per la gestione del malfunzionamento ai sensi della carta dei servizi di Fastweb) al 17 giugno successivo, giorno antecedente a quello di ripristino del servizio. Per il suddetto periodo di mancata fruizione del servizio, dovranno inoltre essere stornate o rimborsate, in caso di avvenuto pagamento, le somme addebitate a titolo di canone.

Le ulteriori richieste dell'istante, in quanto attinenti al risarcimento del danno, esulano dall'ambito di applicazione del Regolamento di procedura e pertanto non possono essere accolte.

### DELIBERA

#### Articolo 1

In parziale accoglimento dell'istanza dell'utente, Fastweb xxx è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la somma di euro 600,00 a titolo di indennizzo, ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, computato in misura di euro 6,00 *pro die* per ciascuno dei due servizi oggetto di interruzione, tramite bonifico bancario sul cc intestato allo stesso e corrispondente al codice iban n IT68L0867338050020000085250. L'operatore inoltre è tenuto a stornare o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento, le somme addebitate a titolo di canone per il periodo oggetto d'interruzione.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.  
Firenze, 14 dicembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Enzo Brogi