

DELIBERA N. 79/2019

**XXX / FASTWEB XXX
(GU14/137750/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 19/12/2019;

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 modificato 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. 296/18/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 18/06/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 18/06/2019;

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) l'operatore non ha rispettato gli accordi in quanto la disponibilità della fibra a 200 Mps non si è mai realizzata; in particolare, dal dicembre 2017 fino a gennaio 2019 l'istante non ha potuto disporre neanche della fibra ma solo dell'Adsl a velocità tra i 4 e i 7 mbs;

b) da gennaio 2019, in seguito ad un intervento tecnico sulla linea, si è potuto disporre della Fibra ma con una velocità che varia tra i 40 e i 50 mbs;

c) l'offerta inoltre prevedeva un "grace period" con tariffa agevolata di 16 mesi (fino ad aprile 2019), collegato alla disponibilità di un servizio che però non è stato erogato secondo gli accordi contrattuali;

d) i reclami non sono mai stati riscontrati e la proroga della promozione sino ad aprile 2020, secondo quanto promesso dal Call Center, non si è realizzata.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) l'annullamento del contratto in oggetto con facoltà dell'istante di ricorrere ad altro operatore senza alcun onere e con restituzione di quanto a sua disposizione in comodato;

II) rimborso di quanto pagato in più rispetto alla tariffa agevolata dal mese di aprile 2019 e fino alla chiusura del rapporto contrattuale;

III) risarcimento per il disagio quantificato in 300 euro o, in subordine, la proroga del regime agevolato sino al 2020 o, subordinatamente, la somma di euro 416,16, oltre al risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

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

1) preliminarmente, l'istante riporta elementi che si disconoscono e che, comunque, avrebbero dovuto restare riservati, giusto il disposto dell'articolo 11 del Regolamento;

2) non si ravvisano anomalie nell'erogazione dei servizi che risultano sempre pienamente fruiti dall'istante;

3) gli speed test eseguiti in concomitanza con l'attivazione del contratto in fibra indicano una velocità di navigazione superiore a quella offerta dall'ADSL e sono comunque compatibili con quelli previsti dal contratto, ove si prevede una velocità sino a 200Mb/s;

4) la velocità di connessione, comunque, dà luogo, se del caso, unicamente alla possibilità di recedere dal contratto senza costi;

5) la tariffazione è conforme alle previsioni contrattuali avendo l'istante usufruito della tariffa agevolata prevista in caso di contratto convergente con anche operatore;

6) non si ravvisano reclami. In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va precisato che non possono essere trattate le richieste di risarcimento del danno, considerato che l'articolo 20, commi 4 e 5 del Regolamento, prevede che il Corecom può condannare, se del caso, l'operatore ad effettuare storni/rimborsi di somme non dovute o ad erogare indennizzi, salva la possibilità di chiedere in giudizio il risarcimento del maggior danno.

Passando al merito, l'istanza non può essere accolta per i motivi di seguito enunciati.

Nella propria domanda l'istante lamenta il fatto che la velocità di navigazione da linea fissa non raggiungeva il livello previsto nel contratto. A conferma del fatto che la problematica evidenziata interessa questo aspetto, sta l'unico reclamo, presente in atti, del 20 febbraio 2019 indirizzato al gestore oggi convenuto, nonché le richieste avanzate nel formulario GU14, riconducibili, sostanzialmente, alla lentezza di navigazione ed alla tariffa promozionata.

In relazione a tale problematica, giova ricordare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. 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, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. All'articolo 8, comma 6 di detta delibera, è previsto che "qualora

il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli 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" (cfr., tra le altre, Agcom, del. n. 34/17).

Pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, non essendo prevista la possibilità di erogare indennizzi o di accordare rimborsi. In relazione alla proroga dell'offerta, non risulta agli atti alcun impegno assunto dall'operatore in questo senso, la domanda pertanto non può essere accolta.

Per quanto sopra esposto, pertanto, la domanda non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX, nei confronti dell'operatore Fastweb SpA, per le motivazioni sopra riportate. 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, 19/12/2019

IL PRESIDENTE