



REGIONE LIGURIA
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 01

del 24 gennaio 2023

Sono presenti i componenti del Comitato:

TOFI Vinicio Presidente

ANSALDO Massimo Componente

CORRADO Leda Rita Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA AVV. XXXX
XXXX - FASTWEB SPA – PROCEDIMENTO N.
GU14/515424/2022

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, 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;

VISTA la legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure in data 19 dicembre 2017;

VISTA l’istanza dell’avv. XXXXXXXX vs Fastweb Spa acquisita con protocollo n. GU14/515424/2022 del 06.04.2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Dal mese di ottobre 2021 le linee telefoniche e la rete internet non hanno funzionato per parecchi mesi.

Richieste Istante

Le utenze telefoniche ed il servizio internet risultano inutilizzabili, determinando un'impossibilità per i professionisti dello studio di effettuare/ricevere telefonate, nonché di accedere ai portali internet. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 5.000,00 €.

2. La posizione dell'Operatore

I. L'ASSENZA DI RESPONSABILITÀ IN CAPO A FASTWEB

Le avverse contestazioni sono infondate per le ragioni di seguito dedotte. Iniziamo col dire che la prima segnalazione di disservizio è stata inviata in data 9.11.2021. Fastweb ha immediatamente aperto un ticket, ma l'intervento è stato annullato su richiesta dell'istante In data 12.11.2021. Fastweb ha inviato una mail al cliente per confermare il corretto funzionamento dei servizi In data 17.11.2021 è stata effettuata una nuova segnalazione ed il guasto è rientrato il giorno seguente 18/11/2021.

Anche in questo caso, Fastweb ha inviato una mail per confermare il corretto funzionamento dei servizi. Da ultimo, in data 4.2.2022 è stata effettuata una nuova segnalazione per linea instabile conclusa positivamente il 7.2.2022. Diversamente da quanto ex adverso dedotto, i disservizi sono stati sporadici e sono stati risolti da Fastweb nel termine di 72 ore contrattualmente previsto ex art. 5.2 della carta dei servizi, conseguentemente alcun indennizzo è dovuto all'avv. XXXX

Ad ulteriore riprova di quanto sopra, si allegano le fatture emesse nelle quali è presente costante traffico telefonico. Inoltre, l'istante non ha mai depositato istanza gu5 ed il contratto è regolarmente attivo. Appare evidente che, secondo l'ordinaria diligenza, nessun soggetto rimane cliente a fronte di un disservizio totale asseritamente occorso da ottobre 2021. In conclusione, si chiede il rigetto delle avverse domande.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

B) Nel merito

Venendo alle richieste avanzate da parte istante:

Le utenze telefoniche il servizio internet risultano inutilizzabili, determinando un'impossibilità per i professionisti dello studio di effettuare/ricevere telefonate,

nonché di accedere ai portali internet. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 5.000,00 € queste non possono essere accolte per i motivi meglio specificati.

In primis, giova ricordare che, come disposto dall'art. 16 comma 4 della Delibera 203/18/Cons *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, l'Ufficio ha ritenuto opportuno, al fine dell'istruzione della controversia, convocare in data 13.07.2022 le parti interessate per una udienza di discussione.

L'udienza di conciliazione in sede di Definizione della controversia, a cui le parti hanno presenziato in modalità *virtual room* come predisposto dall'Ufficio, si è conclusa con esito negativo.

Nonostante il tentativo esperito di conciliazione in sede di Definizione come previsto dal Regolamento, in cui le parti hanno esposto le rispettive ragioni, a causa della pressoché totale mancanza di produzione di documentazione in atti da parte istante sul tema la Delibera n.3/11/CIR ha argomentato che *“dalla scarsa documentazione prodotta in copia agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”*.

In merito all'accesso ad Internet da postazione fissa su eventuali disservizi e loro misurazione, giova ricordare che con Delibere 131/06/CSP, 244/08/CONS e 151/12/CONS, l'Autorità ha inteso introdurre una serie di indicatori rispetto ai quali gli Operatori devono essere misurati. In particolare, con queste disposizioni, l'Agcom ha definito gli indicatori di qualità e le modalità di effettuazione delle misure ai fini della determinazione dei valori statistici, nonché ha previsto le modalità di esecuzione delle misure ad uso dell'utente finale per verificare la qualità offerta.

Al fine di mettere l'utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad internet da postazione fissa, l'Autorità ha avviato il progetto “Misura Internet” di cui Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale. In particolare, Ne.Me.Sys. è un software certificato messo a disposizione degli utenti gratuitamente e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC (omissis). Con riferimento alla richiesta volta al riconoscimento di indennizzi, [...], la stessa può essere interpretata come volta al riconoscimento di indennizzi per la lentezza della navigazione ADSL e per la mancata risposta ai reclami.

Per quanto premesso, la richiesta non può trovare accoglimento, in quanto risulta chiaro che la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo, ma consente al cliente di recedere senza penali (AGCom delibera n. 126/16/CIR); – *“l'utente, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo*

del servizio Adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente” (AGCOM Delibera n.93/11/CIR).

In ultimo, vista una generica e non specifica quantificazione degli indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/Cons (sulla corresponsione degli indennizzi) ammontante ad € 5.000.00, assimilabile per analogia alla rifusione di un danno emergente e lucro cessante, si premette che in merito alla rifusione di “Danni patrimoniali” detta materia non è di competenza dell’Autorità. Infatti (cfr. Delibera n. 19/14/CIR) in tema di risarcimento dei danni, la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell’istante di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all’istanza avanzata da Avv. XXXXXXXXXXXX il Comitato delibera il RIGETTO dell’istanza come sopra specificato.

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 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

IL SEGRETARIO
Tiziana Salvatori

IL PRESIDENTE
Avv. Vinicio Tofi