

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 12/2022

Estratto del processo verbale della seduta n. 04 del 29 aprile 2022

Oggetto: Definizione della controversia
Fastweb S.p.A. (GU14/492928/2022)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *“Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)”* in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *“il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”*;

VISTO l’Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017 e da ultimo prorogato fino al 31/12/2022 con delibera 374/21/CONS del 18 novembre 2021;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e in particolare l’art.5, c.1, lett. e) sulla *“definizione delle controversie, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, e da ultimo prorogata fino al 31/12/2022 con delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021”*;

VISTA l’istanza dell’utente, acquisita con protocollo n. 0021401 del 21/01/2022;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. Posizione dell'istante.

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa affari n. 04 [REDACTED] lamenta, nel cambio del contratto sempre con lo stesso gestore Fastweb, volto a ottenere un miglioramento di connettività, che a seguito della portabilità, da venerdì 22 maggio 2021 fino a domenica, è rimasto privo del servizio con ciò, svolgendo l'attività di pizzeria per asporto, ha subito un danno di almeno 3000 euro per la perdita di lavoro. Per l'effetto chiede il rimborso per i danni subiti in assenza della linea voce.

Quantifica la propria richiesta dei rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di €3.000.-

2. Posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria difensiva, eccepisce l'inammissibilità dell'istanza di definizione per tardività del deposito della stessa oltre i 3 mesi regolamentari e risultando l'attestazione di impossibilità alla sottoscrizione del verbale di conciliazione eseguita dopo due mesi e non contestualmente alla redazione dello stesso.

Sempre in via preliminare eccepisce l'incompetenza di tale Autorità in merito alla richiesta di risarcimento del danno.

Per quanto attiene il merito, precisa che l'asserito malf funzionamento è durato per circa due giorni (fine settimana dal 22 al 24 maggio 2021) e secondo le proprie CGC, Fastweb ha 72 ore di tempo per la risoluzione di eventuali problematiche che nel caso de quo è stata pienamente rispettata.

Evidenza di aver aperto, a seguito della segnalazione del cliente, un TT alle ore 19.56 del 22 maggio 2021 per mancata ricezione delle chiamate e, nelle more del ripristino del servizio, avvenuto alle ore 10.14 del 24 maggio 2021, di aver provveduto alla deviazione delle chiamate sul cellulare dell'utente.

In difetto di responsabilità le richieste di parte istante non meritano accoglimento.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza di definizione per tardività del deposito della stessa non è accoglibile. Infatti la procedura di conciliazione risultava "aperta" nella piattaforma conciliaweb, mancando la sottoscrizione di parte istante del verbale. Il conciliatore, stante la difficoltà tecnica di sottoscrizione del verbale da parte dell'utente, ha ritenuto di attestarne l'impossibilità e conseguentemente, terminata la procedura di conciliazione, è stata proposta, nei termini regolamentari l'istanza di definizione.

La domanda di risarcimento del danno, che esula dalla competenza di questa Autorità, nell'ottica del *favor utentis*, può intendersi invece quale richiesta di indennizzo per l'interruzione / malf funzionamento del servizio che tuttavia, per quanto di seguito motivato, non è meritevole di accoglimento.

Infatti a seguito dell'istruttoria è emerso che l'utenza in contestazione ha subito un'interruzione parziale del servizio voce, per le chiamate in entrata, dalle ore 19.56 di sabato 22 maggio 2021 fino alle ore 10.14 di lunedì 24 maggio 2021. Tuttavia l'art. 5.3 delle condizioni generali di contratto, prodotto dall'operatore, stabilisce quanto segue: *"In caso di guasti tecnici della nostra rete di telecomunicazioni, ci impegnamo a intervenire entro 72 ore dalla segnalazione, prima da remoto e in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento. Solo in caso di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore alle 72 ore, Fastweb si impegna a risolvere i guasti bloccanti ed a ripristinare il corretto funzionamento dei propri servizi entro il 1° giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione (Next Business Day). I giorni lavorativi vanno dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (sono quindi esclusi il Sabato ed i giorni festivi). Omissis "*.

Atteso che l'istante non ha dato prova di diversa documentazione precontrattuale atta a dimostrare eventuali accordi in merito alla risoluzione dei guasti nei termini diversi da quelli stabiliti dalle predette CGC, il disservizio accorso è stato risolto nei termini contrattualmente previsti e l'istanza non è meritevole di accoglimento.

Tutto ciò premesso, in fatto e diritto

DELIBERA

Articolo 1

1. di rigettare l'istanza avanzata dall'istante nei confronti di Fastweb S.p.a..

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.

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 siti web del Co.Re.Com e dell'Autorità.

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.