

DELIBERA N. 006/2023/CRL/UD del 27/01/2023
M. Dxxx/ FASTWEB SPA
(GU14/299406/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di M. Dxxx del 01/07/2020 acquisita con protocollo n. 0281856 del 01/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante: Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 24/04/2019, Data risoluzione: Non risolto) - Servizio di Telefonia fissa Codice cliente o Numero contratto: 10xxx - Tipo di contratto: Privato. Sulla scorta di tali premesse, l’istante chiede a FASTWEB SpA chiede rimborso della somma di euro 2.500.00.

2. La posizione dell’operatore

Il gestore si è difeso segnalando che: “l’istante, che ha aderito il 07.03.2019 al servizio internet gestito da Fastweb, si duole di una instabilità della linea internet, a suo dire sin dall’attivazione. In primo luogo, Fastweb ha sessanta giorni di tempo per procedere con l’attivazione. I rilevati interessano i periodi 25-27/5/19 - 28-30/5/19 - 30 maggio-3giugno 2019 e 19/6/2019, risolti comunque nell’arco delle 72 ore. In ogni caso, il tecnico intervenuto ha confermando che i disservizi non siano causati da responsabilità imputabili a Fastweb. Infatti, il problema è posto sul cavo Telecom Italia posto sulla via pubblica, tanto che nella segnalazione del 19 giugno l’istante riceve anche il numero verde da chiamare. Altra segnalazione del 20 agosto 2018 connessione internet navigazione lenta il cliente riscontra cadute di connessione in simili ipotesi, deve escludersi la responsabilità della convenuta che non risponde del fatto terzo, anche ai sensi dell’articolo 9.2 delle condizioni generali di contratto 9.2 Fastweb non sarà responsabile dei danni derivanti al cliente in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei servizi dovuti a fatto del cliente o dei dipendenti o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da Fattori tecnici nel momento di passaggio della rete di altro operatore di telecomunicazioni alla rete Fastweb. Fastweb non sarà responsabile per danni derivanti da manomissione o interventi sul servizio effettuati da parte del cliente o dei suoi dipendenti ovvero da parte di terzi non autorizzati da Fastweb, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati del cliente. Infine, controparte risulta debitrice per euro 115,89 come risulta dal quadro contabile (doc. 4). L’istanza proposta non può trovare accoglimento e nel chiedere il rigetto della stessa, si chiede la fissazione dell’udienza di discussione e si produce: proposta di abbonamento, condizioni generali di contratto, carta dei servizi, quadro contabile”.



3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti: Disservizi segnalati: 1. 94911xxx Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 24/04/2019, Data risoluzione: Non risolto). Il predetto malfunzionamento, caratterizzato da continue e ripetute interruzioni di linea, sia voce che internet, è da imputarsi alla responsabilità della società Fastweb ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente nel periodo di riferimento 24.04.2019 – 30.06.2020 (data conciliazione), considerato che la società Fastweb avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste della società istante devono essere accolte per i motivi esposti di seguito. La richiesta di indennizzo per mal funzionamento della linea merita accoglimento. Dalla documentazione presente agli atti del fascicolo, risulta che l'istante ha inviato comunicazione di reclamo in data 24.04.2019. A tale comunicazione non risulta che Fastweb Spa abbia provveduto alla soluzione del problema, con la conseguenza che, in applicazione dei parametri di cui all'art. 6 c. 2 Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, spetta all'istante la somma di € 1.296,00 (3 x 432gg). Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della signora M. Dxxx nei confronti della società Fastweb Spa, che pertanto è tenuta a riconoscere all'utente la somma di € 1.296,00 (3 x 432gg) quale indennizzo, in applicazione dei parametri di cui all'art. 6 comma 2, Allegato A della delibera n. 347/18/CONS. Spese di procedura compensate.

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.

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

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to