

DELIBERA N. *63/2022*

(GU14/16324/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 07/04/2022;

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 Agcom 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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 12/09/2018;

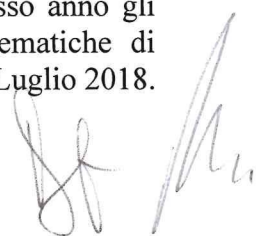
VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente [REDACTED] ha presentato istanza di definizione in seguito al tentativo di conciliazione espedito negativamente. L’Istante titolare di un servizio ADSL e Voce Fastweb relativo all’utenza telefonica con numero [REDACTED] lamenta che a partire dal marzo 2017 ha riscontrato problemi di navigazione. A maggio dello stesso anno gli veniva proposto l’attivazione del servizio Fibra per risolvere le problematiche di connessione riscontrate. Tale attivazione sarebbe avvenuta solo nel mese di Luglio 2018.



L'istante richiede un indennizzo per il mancato riscontro ai vari reclami, chiede un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio Fibra, nonché l'indennizzo per omissione di informazioni circa il ritardo nell'attivazione del servizio e le spese di procedura per una somma complessiva pari ad € 2.000,00. Successivamente alle memorie del gestore, il Sig. [REDACTED] per tramite del proprio legale presenta delle repliche con cui ribadisce il regolare depositato della istanza sulla piattaforma "Conciliaweb". L'istante ritiene del tutto infondate le eccezioni sollevate dall'operatore circa l'infondatezza di quanto lamentato dall'utente relativamente ai disservizi patiti, in quanto ribadisce di aver depositato innumerevoli reclami di cui alcuni inesitati. Rammenta nuovamente che a seguito dei disservizi subiti gli operatori prospettavano all'istante il passaggio alla fibra, senza averne verificato la fattibilità della copertura, attivazione avvenuta poi unicamente nel luglio del 2018.

2. La posizione dell'operatore

Ritualmente il gestore Fastweb SpA presenta le proprie memorie. Evidenzia preliminarmente la mancanza di delega dell'Avv. [REDACTED] che non risulta nella pratica a sistema, quale delegato dell'istante; l'infondatezza di quanto lamentato dall'istante relativamente ai disservizi patiti in quanto estremamente generici e in assenza di qualsivoglia riscontro probatorio. Il gestore dichiara che la linea internet ha sempre funzionato regolarmente; e ciò risulterebbe da speed test eseguiti dal Sig. [REDACTED] stesso, che rispetterebbero la velocità minima garantita rispetto al canale di accesso della sua linea qualificata a 6Mbps. Il gestore ribadisce inoltre che in tutte le occasioni in cui il cliente ha segnalato lentezza di navigazione, il servizio clienti riscontrava puntualmente il corretto e regolare funzionamento della linea dati. Relativamente al ritardo dell'attivazione della Fibra il gestore Fastweb chiarisce che non appena ha ricevuto la richiesta di attivazione da parte del cliente, ha avviato tutte le attività prodromiche e necessarie al fine di verificare la fattibilità tecnica per l'erogazione del servizio richiesto in tecnologia Fibra Ottica. Dall'esito delle verifiche condotte l'area non era coperta dal servizio. Pertanto, l'istante non ha potuto far altro che monitorare la situazione ed attendere la copertura dell'area relativa alla sua abitazione. Il gestore conclude ribadendo l'assoluta correttezza del proprio operato, solleva l'estrema genericità delle contestazioni mosse e richiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento e svolta dalla dott.ssa [REDACTED], le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte. L'indennizzo per ritardata attivazione del servizio FIBRA è accoglibile in considerazione che l'operatore, come previsto dalla propria Carta dei Servizi, avrebbe dovuto provvedere all'attivazione del servizio richiesto, entro trenta giorni (30) o entro tale termine avrebbe dovuto comunicare all'utente l'impossibilità di attivare il servizio richiesto. Il gestore allega schermata Eureka in cui si evincono le date di chiusura di verifiche per la mancata trasformazione del servizio fibra per impossibilità tecnica "area non coperta", ma non l'apertura della richiesta. Pertanto, non risulta

possibile verificare i tempi di risposta del gestore. L'istante allega diverse segnalazioni, di cui alcune recano, come richiesta, "l'attivazione della fibra" risalenti al luglio del 2017 (25.07.2017), nonché dei primi mesi del 2018 (07.02.2018 – 21/03/2018 – 14.03.2018). In considerazione del fatto che l'Operatore dichiara che le richieste "sono state bocciate con causale Area non coperta" non dà prova di aver riscontrato l'istante dell'impossibilità tecnica, e tant'è che l'istante dichiara di aver appreso l'impossibilità tecnica unicamente dalle memorie del gestore, né tantomeno il gestore ha dato prova di aver informato il proprio cliente, pertanto in conformità all'art. 4 comma 2 allegato A della Delibera Agcom n. 347/2018/CONS si prevede l'indennizzo pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo ed è applicato anche nei casi "...di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti...". Visto quanto sopra esposto si deve riconoscere all'istante l'indennizzo per la ritardata comunicazione dell'impossibilità di attivazione del servizio richiesto decorrente dalla prima richiesta documentata del 30.05.2017 e sino alla data di attivazione del servizio del 03.07.2018, dovendo tuttavia detrarre n. 30 gg. per la prevista attivazione del servizio di cui al relativo contratto, per un totale di n. 369 gg. di ritardo. L'indennizzo così calcolato ($7,50 \times 369$) è pari a € 2.767,50. Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta, in quanto dalla documentazione agli atti risulta che sussistono riscontri ai reclami per lentezza di connessione, mentre quelli relativi alla mancata attivazione del servizio fibra sono assorbiti dal riconoscimento della domanda principale. Relativamente alla richiesta di indennizzo delle spese di procedura la stessa non è accoglibile, in quanto il procedimento in argomento risulta interamente gratuito e l'assistenza di un legale è solo facoltativa ed eventuale;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Fastweb SpA è tenuto a corrispondere per i motivi in premessa l'indennizzo totale di euro 2.767,50 (duemilasettecentosessantasette,50) entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.

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 data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco