

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.393
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna n. 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 34/12/CIR e n. 38/12/CIR;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1273);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la lentezza del servizio ADSL fornito dell'operatore Fastweb X (di seguito Fastweb) e il conseguente danno economico patito.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel luglio 2015 veniva sottoscritto contratto per servizio ADSL business;
- che sin da subito la qualità della connessione fornita risultava essere molto bassa ed inadeguata all'attività commerciale;
- che dopo numerosi reclami l'operatore non è stato comunque in grado di risolvere il problema;
- che in data 22.02.2016 veniva presentato un esposto ai Carabinieri di Bagnolo in Piano per i disservizi subiti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) storno delle fatture per Euro 290,00;
- b) indennizzo per Euro 1.300,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue.

Relativamente al contratto per servizio internet Fastweb precisa che le domande di parte istante sono assolutamente prive di qualunque riscontro da un punto di vista probatorio. La lamentata lentezza di connessione non è corroborata da alcuna allegazione idonea, nessun reclamo è stato mai avanzato. L'operatore specifica inoltre che la proposta contrattuale prevede una velocità di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

connessione fino a 20 Mega Byte, senza alcuna garanzia di velocità effettiva pari a quella massima, nessun inadempimento può dunque essere imputato a Fastweb.

In merito alla domanda di indennizzo di Euro 1.300,00 per i disservizi subiti si rileva che la stessa altro non sia se non una richiesta di risarcimento del danno non accoglibile in questa sede e che pertanto tale domanda dovrà essere rigettata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere rigettate, per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda a) relativa alla richiesta di storno delle fatture per Euro 290,00, viene respinta. La richiesta di storno delle fatture per Euro 290,00 non può essere accolta in quanto la stessa non è suffragata da alcun reclamo presentato all'operatore per gli asseriti disservizi e nemmeno trova fondamento in base alla ricostruzione dei fatti fornita dall'istante. L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sul punto: *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante [...] non è possibile accogliere la domanda formulata dall'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."* (delibera Agcom n. 3/11/CIR a cui sono conformi, ex multis, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR). Nel caso di specie sul punto l'onere della prova che seppur in minima parte grave anche sull'istante, non risulta assolto e pertanto la domanda di storno deve essere respinta.

B) La domanda di cui al punto b) viene respinta. Non può trovare accoglimento la generica richiesta di indennizzo per Euro 1.300,00 poiché la stessa non è ascrivibile ad alcun disservizio subito né è possibile giustificarla in alcun modo non essendo in atti presenti reclami per alcuno dei disagi lamentati in questa sede. La richiesta così formulata appare come una domanda di risarcimento del danno subito che non può essere accolta in quanto esulante i poteri riconosciuti all'Autorità adita.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Respinge integralmente le domande della società XXX nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom