

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.175
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 giugno 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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";

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP;

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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1523);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato parziale e ritardata fornitura del servizio e la mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in un primo tempo si lamentava il ritardo nel trasferimento delle linee della nuova sede operativa, ma a trasloco successivamente avvenuto si è verificato il mancato funzionamento della rete internet, alternato ad un funzionamento della banda così ridotto da non riuscire a scaricare nemmeno la posta;
- lamenta quindi il ritardo nel trasloco, la parziale fornitura del servizio e la poca trasparenza contrattuale nonché il mancato riscontro al reclamo.

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

- a) l'indennizzo per tardato trasloco;
- b) l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- c) l'indennizzo per mancato funzionamento di internet;
- d) l'indennizzo per poca trasparenza contrattuale;
- e) la liquidazione spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore specifica di aver ricevuto dall'istante richiesta di trasloco in data 01.09.2015 e di aver definitivamente attivato i servizi richiesti nella nuova sede in data 07.10.2015, meno di 40 giorni.

Il modulo del trasloco in questione prevedeva un tempo massimo di 60 giorni per l'esecuzione del trasloco dei servizi in tecnologia ADSL (ULL) e quindi la scrivente non riscontra alcun ritardo che possa dar luogo a richieste di indennizzo.



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Quanto al subentro rileva che lo stesso ha subito ritardi a causa dell'incompletezza della documentazione fornita dal cliente e di aver inoltrato debito avviso via mail all'istante al fine di comunicare tale mancanza.

Aggiunge che dal modulo di subentro non è possibile evincere in quale data sia stata inviata la richiesta e se la medesima fosse correlata dei necessari documenti.

La richiesta di indennizzo appare quindi non meritevole di accoglimento in quanto palesemente generica e non supportata da riscontri adeguati.

In merito alla contestazione del presunto malfunzionamento, si evidenzia che trattasi di questione che esula dal tentativo di conciliazione del 12.01.2015 e risulta quindi inammissibile. Inoltre, evidenzia che successivamente al trasloco non risultano aperte segnalazioni di disservizio ovvero comunicazioni secondo quanto previsto dalle condizioni di contratto all'art. 13.

Chiede quindi di respingere ogni richiesta dell'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di indennizzo per tardato trasloco, deve essere rigettata. L'utente ha richiesto il trasloco in data 28.08.2015 (data del modulo dell'istante) depositando una richiesta di provvedimento temporaneo in data 15.09.2015 e, quindi ancor prima del decorso dei 30 giorni dati all'operatore da contratto per effettuare le verifiche opportune. In ogni caso, va evidenziato che l'operatore rileva che il trasloco è avvenuto in data 07.10.2015, quindi entro il termine di 60 giorni previsti dalle condizioni di contratto. Sul punto alcuna controdeduzione è stata effettuata dall'istante, pertanto la domanda è rigettata.

B. La domanda b) deve essere rigettata. L'istante produce un reclamo datato 17.12.2015, con all'interno del testo indicata quale "data odierna" il giorno 15.12.2015. Effettivamente nonostante questa incongruenza, la prova dell'invio della raccomandata è datata 15.12.2015, ricevuto dall'operatore in data 16.12.2015. Non costa che al reclamo sia stata data risposta.



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Pertanto, aggiungendo 45 giorni dovuti all'operatore per il riscontro, il dies a quo per l'indennizzo si sposta al 30.01.2016. Tenuto conto che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 12.01.2016 e che tale sede è atta alla discussione sulla controversia, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante.

C. La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per mancato funzionamento di internet, deve essere respinta. Premesso che la domanda è ammissibile in quanto l'istante ha presentato sul punto un'integrazione al modello UG in data 17.12.2015, ribadito quanto sopra detto in merito alla mancanza di un reclamo valido e specificata la funzione del reclamo esplicitata dalla delibera n. 179/03/CSP che ha definito "reclamo": *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*, nel merito si rileva che l'istante non produce il test Nemesys (il software Nemesys è il programma ufficiale del progetto Misura internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la misura della qualità della connessione ad Internet da postazione fissa. Nemesys è un software ufficiale, certificato, messo a disposizione degli utenti gratuitamente, "Open Source" e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC - <https://www.misurainternet.it/download/nemesys/>), pertanto non è data la prova del malfunzionamento.

D. La domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo per poca trasparenza contrattuale, deve essere respinta. Premesso che il regolamento indennizzi applicato in questa sede non prevede un indennizzo specifico per il disagio paventato, va rilevato che l'operato dell'operatore appare lineare con le condizioni del contratto sottoscritto.

E. La domanda e) relativa alla richiesta di liquidazione delle spese di procedura, deve essere respinta. Il mancato riconoscimento delle spese di procedura segue la soccombenza delle domande principali.

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



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società 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

Rita Filippini

*Firmato*

Per la Presidente

La Vicepresidente

Marina Caporale



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)