



## **DELIBERA N. 5**

### **XXX TRIPODI / FASTWEB XXX (GU14/147338/2019)**

#### **Corecom Calabria**

#### **IL DIRETTORE**

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. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX TRIPODI del 10/07/2019 acquisita con protocollo n. 0302478 del 10/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha contestato la ritardata attivazione del servizio internet. Nello specifico, ha precisato che l'11 febbraio 2019 ha stipulato il contratto per l'attivazione del servizio dati e che al momento di procedere all'attivazione del servizio, il tecnico intervenuto presso la propria abitazione ha riscontrato la presenza di una "presa internet per fibra in vetro", e nel tentativo di modificare tale presa "ha causato la rottura del cavo fibra".

In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio dati; 2. il risarcimento del danno per "la rottura del cavo fibra". Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 4 luglio 2019.

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

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha respinto gli addebiti.

In via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità della istanza, in ordine alla richiesta di indennizzo per i "danni causati all'impianto", giacché l'Organo adito è incompetente. Senza rinunciare all'eccezione preliminare, per mero tuziorismo difensivo, la resistente ha, comunque, precisato che l'utente l'11 febbraio 2019 ha aderito all'offerta denominata: "Joy", che prevedeva la sola attivazione del servizio dati. Appunto per questo, la resistente ha inoltrato la richiesta all'operatore "Telecom Italia Mobile XXX per la predisposizione di una linea di accesso per l'erogazione dei servizi Fibra misto rame. L'unica e la miglior tecnologia disponibile ...". Ha sottolineato poi che il 4 marzo 2019 è pervenuta la prima bocciatura dell'operatore Tim, con la seguente motivazione: "cliente rifiuta l'intervento". Successivamente, l'utente è stato ricontattato per fissare un nuovo intervento, ma questi l'ha rifiutato, perché il servizio offertogli non era quello



richiesto (copertura fibra misto rame invece di fibra pura – FTTH- ), allegando, ai fini probatori, la schermata Eureka con le bocciature da parte dell'operatore TIM e le note del 26 febbraio, del 6 e dell'11 marzo 2019. Oltre a ciò, ha precisato che l'istante ha richiesto l'emissione di un provvedimento temporaneo (GU5), riscontrato dalla resistente il 15 luglio 2019. Difatti, nella memoria di costituzione è stato evidenziato che: "l'istante aveva rifiutato l'attivazione in tecnologia VULA e di aver provato a contattarlo per nuovo contratto, ma senza esito, ragion per cui era stato inserito un nuovo ordine per l'attivazione con la tecnologia disponibile". Dato che l'utente ha rifiutato l'attivazione del servizio con tecnologia diversa dalla fibra pura, anche l'istanza cautelare è stata rigettata.

All'udienza del 17 dicembre 2019, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante, tramite il proprio delegato, ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

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

In via preliminare, si accoglie l'eccezione di inammissibilità eccepita dal gestore, in ordine alla richiesta di indennizzo per la presunta rottura del cavo fibra, per incompetenza dell'Organo adito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Dalla documentazione prodotta dalla resistente, nonché dal provvedimento cautelare di rigetto, risulta che l'odierno istante ha rifiutato l'attivazione del servizio dati con tecnologia VULA.

Per tale ragione, non si ravvisa nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità per inadempimento contrattuale, per cui non trova accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dall'istante.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Tripodi XXX, nei confronti della società Fastweb.



2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 sito *web* dell'Autorità.

Reggio Calabria, 2 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE  
CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
CALABRIA  
Dirigente  
03.03.2020 14:30:57 UTC