

DELIBERA N. 108/2021

**XXXX XXXX / FASTWEB SPA
(GU14/219209/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 01/12/2021;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX XXX del 16/12/2019 acquisita con protocollo n. 0541698 del 16/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 16 dicembre 2019, l'Istante lamentava che, nonostante nell'ottobre 2018 avesse richiesto l'attivazione del servizio ULTRA FIBRA 1GB, il predetto servizio non era stato mai attivato, nonostante gli interventi dei tecnici in data 6 dicembre 2018, 21 dicembre 2018 e 8 gennaio 2019. L'istante, esposti i fatti, chiedeva l'immediata attivazione del servizio ULTRA FIBRA 1GB, il riconoscimento di un indennizzo per il disagio subito ed il rimborso dei costi sostenuti per la gestione della procedura, quantificando la propria pretesa nella complessiva somma pari ad € 1.700,00. L'istante non depositava memoria di replica.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 18 dicembre 2019. In particolare, l'Operatore, ha precisato: a) che la fattispecie sottoposta all'attenzione di Codesta Autorità deve essere qualificata non come una mancata attivazione, ma come un cambio di tecnologia su una posizione contrattuale attiva dal 2007; b) di aver agito in conformità all'art. 9 delle Condizioni Contrattuali in forza del quale, in caso di richiesta di modifica della tecnologia, l'Operatore si riserva la facoltà di effettuare le necessarie verifiche tecniche, provvedendo a dare comunicazione al Cliente sull'esito delle verifiche stesse e, qualora fossero positive, informando il Cliente sulle modalità e sui tempi stimati per l'attuazione del cambio di tecnologia; c) che, nel caso dell'Istante, non sussistevano le condizioni tecniche per procedere al cambio di tecnologia e tale circostanza veniva comunicata all'Istante e, successivamente, veniva accreditato un indennizzo pari ad € 50,00. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito, le richieste formulate dall'Istante devono essere rigettate nella misura in cui l'Istante non ha provato la richiesta di attivazione, ma semplicemente di aver effettuato una prenotazione relativa ad un servizio – che risulta essere il passaggio preliminare all'attivazione – e, per contro, l'Operatore ha agito in conformità a quanto previsto dalla Condizioni Generali di Contratto, anche con riferimento alla corresponsione degli indennizzi contrattuali.

DELIBERA

1. Il rigetto delle domande proposte da parte Istante.
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.

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.

Milano, 1° dicembre 2021

IL PRESIDENTE