



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 101/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FELICISSIMO /FASTWEB S.P.A.
(GU14/1124/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 giugno 2018;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza del Sig. Felicissimo, del 7 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0818786***, lamenta l'interruzione dei servizi voce e ADSL.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che:

- a. in data 11 gennaio 2017 ha sottoscritto una proposta di abbonamento per l'attivazione dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A.;
- b. in data 28 febbraio 2017, essendo disservito, ha inviato un reclamo all'operatore, che ha dato riscontro a mezzo SMS del successivo 1° marzo;
- c. tuttavia, nonostante i ripetuti solleciti telefonici e la segnalazione inviata a mezzo fax del 5 maggio 2017, la linea telefonica non ha funzionato regolarmente;
- d. l'utente ha poi precisato che il disservizio è stato risolto solo in data 21 giugno 2017, all'esito dell'intervento di un tecnico della Società presso la sua abitazione.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto il ripristino dei servizi e il risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che l'istante ha aderito in data 11 gennaio 2017 a una proposta di abbonamento cui è stato dato seguito mediante la regolare attivazione dei servizi. L'operatore, a comprova del regolare funzionamento della linea telefonica, ha altresì depositato il traffico telefonico registrato nella fatturazione riferita al periodo in cui l'utente lamenta il disservizio. Infine, ha evidenziato che, anche a seguito degli accertamenti posti in essere a seguito del procedimento avviato ex articolo 5 del *Regolamento*, non ha riscontrato alcuna anomalia di funzionamento, pertanto chiede l'integrale rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, per quanto concerne le pretese risarcitorie, si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al *Regolamento* approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito, dalla documentazione in atti e, in particolare, dai reclami allegati all'istanza di definizione, è emerso che la problematica di cui l'utente si duole non si sostanzia in una totale interruzione dei servizi, bensì in un malfunzionamento consistente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in ripetute cadute di linea, con conseguente discontinuità nella fruizione sia del servizio voce che del servizio di connessione a *internet*.

In relazione a tanto, si ritiene che la fatturazione depositata dall'operatore non vale a sconsigliare la sussistenza del malfunzionamento, ma solo della totale interruzione dei servizi. In particolare, Fastweb S.p.A. non ha dato prova di aver posto in essere tutte le attività di verifica dovute, a seguito del reclamo del 28 febbraio 2017; infatti, la Società ha atteso l'adozione del provvedimento temporaneo n. 9/17/DIT per effettuare l'intervento tecnico risolutivo del disservizio. Tale condotta contravviene al disposto delle Condizioni generali di contratto secondo cui, a seguito del reclamo (che nel caso di specie l'operatore ha ricevuto, stante la risposta inviata all'utente il 1 marzo 2017), l'operatore si riserva un termine di 72 ore per la risoluzione del guasto. In proposito, si richiama il costante orientamento dell'Autorità secondo cui, all'esito della segnalazione del disservizio, l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile e ricade sull'operatore anche l'onere della prova della risoluzione della problematica contestata.

Nel caso di specie, atteso che a fronte del reclamo dell'istante del 28 febbraio 2017 il guasto non risulta riparato prima del 21 giugno seguente, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 550,00 (cinquecentocinquanta/00), calcolati nella misura di euro 2,50 per ciascun servizio (voce e ADSL), in riferimento al periodo compreso dal 28 febbraio al 21 giugno 2017, decurtato del termine di tre giorni che la Società si riserva per risolvere il disservizio ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto.

Infine, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle menzionate Linee Guida, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del Sig. Felicissimo nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A., oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari ad euro 550,00 (cinquecentocinquanta/00), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'istanza, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica dedotta in controversia.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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

5. 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 notifica dello stesso.

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

Roma, 6 giugno 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi