



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 13/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

AVERTA/FASTWEB S.P.A.

(GU14/212/18)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 gennaio 2019;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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* 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 delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza del Sig. verta del 6 febbraio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 04381848xxx, lamenta il malfunzionamento del servizio ADSL.

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

- a. in data 5 dicembre 2016, ha inviato un reclamo per segnalare un problema di navigazione lenta;
- b. in seguito, a far data dal 13 agosto 2017, l'istante ha riscontrato il malfunzionamento del servizio dati;
- c. il disservizio è stato risolto solo in data 26 agosto 2017.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i.* la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento;
- ii.* le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A. ha dichiarato di aver già onorato l'impegno di corrispondere all'utente l'indennizzo automatico di cui all'articolo 5, comma 2, della propria Carta Servizi, per un importo di euro 100,00, accreditato nella fattura di marzo 2018. Tale importo è calcolato tenendo conto delle 72 ore che l'operatore si riserva per la risoluzione dei guasti, sebbene, nel caso di specie, il disservizio non risulti neanche segnalato da parte dell'utente.

Per le suddette motivazioni, Fastweb S.p.A. ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, occorre precisare che, nella fattura n. 2002252 del 8 marzo 2018, in atti, risulta l'accredito dell'indennizzo automatico previsto dall'articolo 5, comma 3,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della Carta Servizi dell'operatore, per un importo pari a euro 100,00 (cento/00), in conformità con l'impegno assunto dalla Società in sede di udienza di conciliazione.

Nel caso di specie, il *Regolamento sugli indennizzi* non può quindi trovare applicazione. Infatti, come disposto dall'articolo 2, comma 1, del medesimo regolamento "le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi".

Per tale motivazioni, l'istanza dell'utente non può essere accolta.

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Fabio nei confronti di Fastweb S.p.A. 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* dell'Autorità.

Napoli, 22 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi