



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 14/17/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
INTERCAF / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 10/2016)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Consiglio del 12 gennaio 2017;

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. 88/16/CONS;

VISTO l’articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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 l’istanza della società Intercaf, del 6 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

La Società istante, in riferimento al contratto *business* LA00377265, lamenta “*disservizi sin dall’attivazione*”.

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

- a. sin dalla data di attivazione dei servizi, risalente al 12 maggio 2015, si sono verificati “*diversi disservizi*” relativi al servizio “Voce”;
- b. infatti sono stati aperti numerosi *ticket* aventi ad oggetto richieste di intervento tecnico, precisamente in data 12, 21, 22, 25 e 29 maggio 2015;
- c. al fine di ripristinare il regolare funzionamento del servizio, l’istante, a proprie spese, effettuava numerosi interventi di “*configurazioni degli impianti*”, sostenendo un costo totale pari ad euro 2.600,00.

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

- i. la corresponsione degli indennizzi per disservizi a far data dal 12 maggio 2015;
- ii. il rimborso del costo degli interventi tecnici effettuati sull’impianto telefonico, pari ad euro 2.600,00;
- iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell’operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, preliminarmente ha eccepito l’inammissibilità dell’istanza, stante l’omessa indicazione del numero telefonico delle utenze dedotte in controversia. Nel merito, ha dichiarato che “*non risulta essersi verificato il malfunzionamento per come lamentato dall’istante*”. Al riguardo ha precisato che il primo problema tecnico è stato rilevato in data 25 maggio 2015 ed è stato risolto il giorno seguente. Una seconda criticità, registrata il 26 maggio 2015, è stata risolta in pari data. Un ulteriore intervento tecnico è stato richiesto il 29 maggio 2015 e il successivo 5 giugno 2015, ma in entrambi i casi “*il problema è stato individuato in cause riconducibili ad apparecchiatura di proprietà dell’istante*”.

In relazione alle fatture di cui l’utente ha chiesto il rimborso, l’operatore ha addotto che le stesse hanno ad oggetto prestazioni che non competono al fornitore dei servizi “*trattandosi di interventi di configurazione della LAN interna del Cliente*”; pertanto, in relazione agli interventi effettuati sulle apparecchiature di proprietà dell’istante, alcuna responsabilità può essere imputata all’operatore.

## 3. Motivazione della decisione

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

*In primis* si ritiene superabile l’eccezione preliminare avanzata dall’operatore in ordine alla omessa indicazione, nell’istanza di definizione, del numero telefonico delle



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utenze dedotte in controversia. Infatti, premesso che le stesse non sono espressamente indicate neanche nella fatturazione emessa in relazione al contratto di cui si discute, dal codice cliente puntualmente indicato nel modello GU14 era comunque agevole per l'operatore risalire alle numerazioni di interesse. Peraltro, si osserva che il rilevato vizio formale non ha comunque impedito a Fastweb S.p.A. di formulare una dettagliata memoria difensiva in ordine alla problematica sollevata dall'utente.

Nel merito, occorre precisare che dalla documentazione al fascicolo non si evince, incontrovertibilmente, se i lamentati disservizi hanno interessato esclusivamente il servizio "Voce", il servizio ADSL, ovvero entrambi; tantomeno in sede istruttoria è stato possibile accertare la tipologia di disservizio: malfunzionamento oppure interruzione della linea. *Ad adiuvandum*, si rileva che anche la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente risulta imprecisa in relazione al periodo in cui il disservizio si sarebbe verificato; infatti l'istante individua, quale *dies a quo*, il 12 maggio 2015, ma non precisa il *dies ad quem*. In relazione a tanto, stante la genericità della descrizione del disservizio, nel *quomodo* e nel *quando*, la richiesta di indennizzo dell'utente *sub i.* non può essere accolta.

Per quanto attiene alla richiesta di rimborso del costo degli interventi tecnici effettuati per garantire il regolare funzionamento dei servizi, si ritiene che gli stessi siano attinenti alla configurazione tecnica degli apparati di proprietà dell'utente connessi alle linee telefoniche, piuttosto che imputabili alla capacità tecnica dell'operatore di fornire regolarmente il servizio. In particolare, la configurazione del *router* finalizzata al corretto funzionamento del *server* di proprietà del cliente, salvo diversi accordi che non risultano nel caso di specie, non può essere posta a carico del fornitore del servizio. Per questa motivazione la richiesta di rimborso *sub ii.* non può trovare accoglimento.

Infine, può essere accolta la richiesta di indennizzo *sub iii.* in considerazione del fatto che l'operatore non ha dimostrato di aver riscontrato il reclamo ricevuto, a mezzo pec, in data 17 giugno 2015. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per 193 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 17 giugno 2015 al 10 febbraio 2016 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM competente), già decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva per dare risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 4.13 della propria Carta Servizi, per un totale di euro 193,00 (centonovantatre/00).

In ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto che la stessa si è avvalsa dell'assistenza legale.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Intercaf nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. oltre a liquidare la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante l'importo di euro 193,00 (centonovantatre/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancata risposta al reclamo.

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, 12 gennaio 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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