



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 14/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NOTO IMMOBILIARE DI N. / FASTWEB S.P.A.
(GU14/304/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 30 gennaio 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 l’istanza dell’agenzia Noto Immobiliare, del 10 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 0818493xxx, lamenta il malfunzionamento e l'interruzione dei servizi, voce e ADSL.

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

- a. nel corso di due anni in cui l'istante è stato cliente dell'operatore Fastweb S.p.A. i servizi, sia voce che ADSL, non hanno mai funzionato regolarmente;
- b. nonostante i ripetuti reclami scritti, l'operatore non ha mai provveduto a riparare i guasti;
- c. inoltre, in data 19 maggio 2016, l'utente ha sottoscritto un contratto con Vodafone Italia S.p.A. per la migrazione della linea, ma il 29 giugno 2016 Fastweb S.p.A. interrompeva la fornitura dei servizi;
- d. l'utente è restato quindi disservito fino al 29 luglio seguente, quando Vodafone Italia S.p.A. ha provveduto alla riattivazione.

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

- i. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL per un periodo di due anni;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio Voce per un periodo di 200 giorni;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per mancata migrazione.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha rilevato la genericità dell'istanza di definizione *“in quanto non viene indicato in maniera precisa un arco temporale in cui gli asseriti malfunzionamenti si sarebbero verificati”*.

Nel merito, ha dichiarato che i servizi sono stati sempre erogati regolarmente, tant'è che *“non risulta nessun reclamo teso a segnalare i disservizi e i malfunzionamenti lamentati”*.

Circa la mancata migrazione, l'operatore ha asserito di aver ricevuto una richiesta di *NPP* da parte di diverso gestore in data 15 luglio 2016, andata a buon fine il successivo 26 luglio. Pertanto, Fastweb S.p.A. ha cessato il contratto in data 12 agosto 2016.

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.

Per quanto attiene al malfunzionamento dei servizi, voce e ADSL, dalla documentazione acquisita agli atti, anche all'esito della richiesta di integrazione istruttoria formulata dal responsabile del procedimento, è emerso che sin dall'anno 2013 si sono verificati dei disservizi sulla linea telefonica dedotta in controversia.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tuttavia, deve evidenziarsi che, a fronte dei malfunzionamenti verificatisi nell'anno 2013, l'utente solo dopo tre anni (nell'ottobre 2016) ha avviato il tentativo di conciliazione nei confronti dell'operatore ritenuto responsabile. Inoltre, a prescindere dalla rilevata intempestività dell'istanza di conciliazione, si osserva che nel caso di specie non è possibile computare con precisione i giorni di malfunzionamento in quanto il periodo indicato dall'utente è eccessivamente generico e non circostanziato.

In particolare, premesso che ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*, se riconosciuto il disservizio, il relativo indennizzo è corrisposto “*per ogni giorno di malfunzionamento o interruzione di ciascun servizio non accessorio*”, con riguardo al malfunzionamento del servizio di connessione ad *internet*, non è stato possibile accertare se si è verificato un *downgrade* della velocità di navigazione, con conseguente applicazione dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, ovvero di un cattivo funzionamento di natura diversa; in relazione al malfunzionamento del servizio Voce, non è possibile individuare il *dies a quo* e *ad quem* entro cui circoscrivere il disservizio. Gli stessi *screenshots* di gestione dei reclami, depositati dall'utente, non indicano le date cui si riferiscono, conseguentemente non è possibile computare l'indennizzo eventualmente settante alla luce dei criteri di calcolo di cui al richiamato *Regolamento sugli indennizzi*.

Per quanto sopra, le richieste *sub. i* e *ii.* non possono essere accolte.

Viceversa può trovare accoglimento la richiesta *sub iii.* Infatti, dalle fatture prodotte dall'operatore, n.5278849 del 14 luglio 2016 e n. 7027566 del 14 settembre 2016, non si evince traffico nel periodo successivo al 23 giugno 2016; pertanto, considerato che la procedura di attivazione da parte di Vodafone Italia S.p.A. è stata portata a termine solo il 28 luglio 2016, si ritiene che Fastweb S.p.A. debba corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 680,00 (seicentottanta/00), calcolati nella misura di euro 10,00 al giorno, per ciascun servizio, per 34 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 24 giugno al 28 luglio 2016.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'agenzia Noto Immobiliare nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente un importo pari a euro 680,00 (seicentottanta/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per indebita interruzione del servizio.

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, 30 gennaio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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