



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 179/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MEROLA / FASTWEB S.P.A.
(GU14/581/18/AM)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 ottobre 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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*, 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;

VISTA l’istanza del Sig. Merola, dell’11 aprile 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, in riferimento all’utenza telefonica n. 08231841XXX, lamenta l’interruzione nella fornitura dei servizi, voce e ADSL.

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

a. nel periodo compreso tra il 29 giugno e il 30 settembre 2017, data di disdetta del contratto, il Sig. Merola ha riscontrato un’interruzione nella fornitura dei servizi, voce e ADSL, da parte di Fastweb S.p.A., prontamente segnalata al Servizio clienti telefonicamente;

b. per tali ragioni, in data 7 luglio 2017 il Sig. Merola ha formulato richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo al CORECOM competente;

c. nella medesima data, l’istante ha presentato reclamo scritto a mezzo PEC all’operatore;

d. in data 6 settembre 2017 il CORECOM ha emesso un provvedimento temporaneo ordinando a Fastweb S.p.A. la riattivazione dei servizi sull’utenza dedotta in controversia.

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

i. la corresponsione dell’indennizzo per la sospensione dei servizi, in riferimento al periodo compreso dal 29 luglio al 30 settembre 2017, nella misura di euro 10,00 al giorno, per un totale di euro 930,00;

ii. lo storno delle fatture relative al periodo di disservizio;

iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto del 7 luglio 2017, per un totale di euro 258,00;

iv. il rimborso delle spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato di non aver mai rilevato alcuna anomalia nella erogazione dei propri servizi che, al contrario, come risulta dal dettaglio di traffico riportato nella fattura n. 6908028 del 21 agosto 2017, sono stati pienamente fruiti dall'istante per tutta la durata del rapporto contrattuale.

Inoltre, l'operatore ha rilevato che nessun reclamo è stato ricevuto in costanza di disservizio.

A seguito di lettera di recesso ricevuta in data 21 luglio 2017, e non, come dichiarato da parte istante, il 30 settembre 2017, in data 26 agosto 2017 l'operatore ha chiuso il rapporto contrattuale, come risulta dalla fattura n. 9027756 del 16 ottobre 2017, con cui è stato accreditato l'importo del canone di abbonamento relativo al periodo successivo alla chiusura del contratto.

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 merito alla richiesta *sub i.*, il traffico riportato nella fattura n. 6908028 del 21 agosto 2017 dimostra che i servizi sono stati fruiti dalla parte istante fino alla chiusura del rapporto contrattuale, avvenuta il 26 agosto 2017, a seguito di disdetta dell'utente. Pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto a titolo di interruzione del servizio.

Medesime considerazioni valgono in ordine alla richiesta di storno *sub ii.*, in quanto gli importi addebitati nelle fatture emesse sino al 16 ottobre 2017 risultano dovuti, stante la regolare fornitura.

Infine, non merita accoglimento la richiesta *sub iii.*, atteso che il reclamo inviato dall'utente a mezzo PEC del 7 luglio 2017 è contemporaneo alla richiesta di recesso, in virtù della quale Fastweb S.p.A. ha chiuso il rapporto contrattuale il successivo 26 agosto 2017. Pertanto, si rileva che l'utente non aveva interesse alla risoluzione del disservizio, quanto, piuttosto, alla risoluzione del contratto che è avvenuta nei termini del regolamento negoziale. Quindi non si riscontrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento indennizzi*.

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

DELIBERA
Articolo 1



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Merola nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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