



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 23/17/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CATALANO / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 1272/2016)**

## **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;

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 del Sig. Catalano, del 24 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dei contratti n. 4304098 e n. 4305171, lamenta, nei confronti di Fastweb S.p.A., disservizi in fase di trasloco.

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

a. tramite il portale *web* dell'operatore, il Sig. Catalano ha chiesto il trasloco delle utenze della propria abitazione, n. 08119564xxx e n. 08119560xxx (abbinate al contratto n. 430409), da Via dei Mille a Via Bausan, in Napoli;

b. tuttavia, per errore, in data 23 ottobre 2015, l'operatore anziché traslocare le predette linee ha traslocato quelle dell'ufficio n. 08119574xxx e n. 0819574xxx (abbinate al contratto n. 4305171);

c. pertanto, nel periodo compreso dal 27 ottobre 2015 all'11 febbraio 2016, presso l'ufficio dell'istante non vi era disponibilità del servizio "Voce", tantomeno del servizio ADSL ;

d. sino al 15 febbraio 2016 l'utente è rimasto privo di servizi telefonici anche presso la propria nuova abitazione, in Via Bausan;

e. in relazione a quanto sopra, l'istante ha inviato ripetuti reclami all'operatore, sia a mezzo fax che a mezzo raccomandata, tutti rimasti privi di riscontro e anche il provvedimento temporaneo emesso, ex articolo 5 del *Regolamento*, dal CORECOM Campania non è stato adempiuto;

f. il Sig. Catalano, nel frattempo, ha continuato a pagare le fatture emesse in costanza di disservizio.

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

i. la corresponsione di un indennizzo, pari ad euro 4.995,00, in relazione al disservizio patito presso l'ufficio;

ii. la corresponsione di un indennizzo, pari ad euro 3.450,00, in relazione al disservizio patito presso l'abitazione;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iv. il rimborso degli importi addebitati nelle fatture emesse in costanza di disservizio;

v. il rimborso delle spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto, a fronte dell'impegno assunto in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, ha già provveduto ad indennizzare il Sig. Catalano, ai sensi dell'articolo 6 della propria Carta dei Servizi "*Infatti, in data 13 maggio 2016, è stato emesso assegno n.8101423800-02 in favore dell'istante, ricevuto dal medesimo il 26 maggio 2016*".



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nel merito, ha addotto che *“alcuna anomalia risulta essersi verificata in relazione alla somministrazione dei servizi”* e che la società è venuta a conoscenza delle doglianze del Sig. Catalano solo a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania, non essendo pervenute segnalazioni di disservizio. Successivamente, a mero titolo conciliativo, ha poi riconosciuto l’indennizzo automatico di cui sopra.

Infine, per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, con particolare riferimento al reclamo del 28 ottobre 2015, in atti, l’operatore ha rilevato che *“non risulta alcuna prova dell’invio della comunicazione allegata, mancando, allo scopo, la ricevuta di accettazione da parte di Poste Italiane della raccomandata allegata dall’istante, peraltro, priva di sottoscrizione”*.

### **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, senza entrare nel merito delle doglianze esposte dall’utente, si ritiene di accogliere l’eccezione di inammissibilità sollevata dall’operatore.

In particolare, premesso che l’articolo 2, comma 1, secondo capoverso, del *Regolamento sugli indennizzi* testualmente recita: *“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.”*, deve darsi atto che, come risulta dal verbale del tentativo di conciliazione svolto dinanzi al CORECOM, *“all’esito della fase conciliativa”* l’operatore ha assunto l’impegno, poi onorato, di corrispondere all’utente l’indennizzo automatico di cui all’articolo 6 della propria Carta dei Servizi.

In proposito, restando incontestato che, a fronte dei disservizi di cui si discute, il Sig. Catalano ha percepito un assegno da Fastweb S.p.A. di euro 2.500,00, a nulla vale reclamare, ora e mai prima, che il cliente non ha mai ricevuto la Carta dei Servizi dell’operatore. Tantomeno interessa la circostanza che l’istante non ha accettato la proposta dell’operatore in quanto, ai fini dell’applicazione della richiamata norma regolamentare, non rileva l’accettazione da parte dell’utente.

Infine, rispetto al *quantum* corrisposto a titolo di indennizzo automatico, si prende atto che la somma versata all’istante rientra nei parametri di cui alla Carta dei Servizi dell’operatore.

In relazione a tanto, ricorrendo tipicamente l’ipotesi di cui alla citata previsione regolamentare, si ritiene che nel caso di specie non possa trovare applicazione il *Regolamento sugli indennizzi*; pertanto, le richieste del Sig. Catalano non possono trovare accoglimento in questa sede.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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;

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Catalano nei confronti della società 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, 12 gennaio 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi