



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 4/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
INGRAUTO 2 / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 2229/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 gennaio 2015;

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. 569/14/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 “*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*”;

VISTA l’istanza della sig.ra Ingrassia, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Ingrauto 2, del 6 ottobre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

La società Ingrauto 2, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria del contratto identificato con il codice cliente n. 00313988, contesta la mancata configurazione di 4 IP statici da parte della società Fastweb S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a far data dall'attivazione della linea HDSL, nonostante i ripetuti reclami, la società Fastweb S.p.A. non ha mai provveduto all'attivazione degli IP richiesti contrattualmente.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. il risarcimento dei danni e la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei 4 IP pubblici nella misura di euro 8.000,00;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

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

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 17 novembre 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“in data 31 luglio 2013 l'istante ha aderito a proposta di abbonamento Fastweb. Conseguentemente i servizi sono stati correttamente attivati ed erogati in favore dell'istante. A differenza di quanto asserito dall'istante, l'erogazione dei servizi da parte della scrivente non è stata interessata da alcuna anomalia. Si evidenzia, comunque, che la configurazione degli indirizzi IP è attività che spetta al cliente. Infatti, incombe sull'operatore il solo onere di fornire tali indirizzi, mentre è compito dell'utente configurarli in modo da consentire il funzionamento con gli apparati di proprietà del medesimo. Nel caso che ci occupa, Fastweb S.p.A. ha sempre fornito le opportune e dovute informazioni necessarie per la configurazione degli indirizzi IP assegnati all'istante. Ciò è avvenuto nelle date del 26 novembre 2013, del 10 dicembre 2013, del 15 gennaio 2014 e del 10 febbraio 2014. Dalle schermate di rileva la dicitura “competenza del cliente”. Pertanto, si confida nel rigetto dell'istanza per cui si procede”*.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante in capo alla società Fastweb S.p.A. legittima l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Al riguardo, la predetta società, nel corso della presente procedura, non ha dimostrato di avere fornito all'istante tutte le informazioni circa le modalità tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, in quanto si è limitata a produrre la copia delle schermate "Trouble Ticketing System", da cui si evince *sic et simpliciter* la dicitura "competenza cliente" con riferimento alla "casella descrizione evento: informazioni/uso dei servizi IP", senza alcuna specifica annotazione della tipologia di intervento (tecnico/amministrativo), predisposto dalla predetta società in ottica di corretta gestione del cliente.

Pertanto, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 60 giorni prevista dalla Carta dei Servizi Fastweb per la procedura di allacciamento iniziale, a fronte della richiesta dell'istante del 31 luglio 2013, il ritardo nell'attivazione del predetto servizio, ascrivibile alla predetta società, è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 30 settembre 2013 al 6 ottobre 2014 (data quest'ultima di deposito dell'istanza introduttiva della presente procedura), per il numero complessivo di 371 giorni. Attesa la natura accessoria del servizio consistente nell'assegnazione dei 4 IP pubblici, trova applicazione la misura indennitaria di euro 600,00, pari al doppio del limite massimo di euro 300,00, in conformità a quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 4, e 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "business" del contratto sottoscritto dall'istante.

Infine, 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) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Ingrassia, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Ingrauto 2, nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura del doppio del limite massimo previsto per il numero di 371 giorni di mancata attivazione del servizio accessorio, dal 30 settembre 2013 al 6 ottobre 2014, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 4, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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.

Napoli, 13 gennaio 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani