

DELIBERA N. 59/06/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
OOOO / Fastweb S.p.A.**

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 2 agosto 2006;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 167 del 18 luglio 2002;

VISTA l'istanza dell'8 febbraio 2005 con la quale il sig. OOOO ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con Fastweb S.p.A;

VISTA la nota del 7 marzo 2005, modificata dalla nota del 15 marzo 2005 con cui il Dipartimento Garanzie e Contenzioso ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del regolamento allegato alla delibera n. 182/02/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, essendo stato preliminarmente esperito un tentativo di conciliazione tra le parti senza che fosse raggiunto un accordo;

UDITE le parti in contraddittorio in data 11 aprile 2005;

VISTA la nota del Dipartimento Garanzie e Contenzioso in data 18 luglio 2005 con la quale sono stati richiesti chiarimenti e documentazione alle parti ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della delibera n.182/02/CONS;

RILEVATO che le parti hanno fornito i chiarimenti e la documentazione richiesta;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

- Il sig OOOO asserisce di aver stipulato in data 26/06/03 un contratto con la Società Fastweb S.p.A. per la fornitura di servizi fonia e dati su fibra ottica. Dal novembre 2004 non avrebbe potuto usufruire dei servizi richiesti (internet e video station) a causa dell'errato montaggio dell'impianto (cavo di rete). Dopo vari solleciti un tecnico avrebbe risolto in maniera posticcia e palesemente provvisoria il guasto. Infatti quest'ultimo avrebbe applicato un cavo di rete "volante", come dimostrato dai supporti fotografici depositati, tra l'Hag, la Video Station e il P.C. Il posizionamento di tale cavo sarebbe stato fonte di malfunzionamenti e impedimenti, fino a Dicembre 2004 - data in cui si è tenuta la prima udienza di conciliazione - quando un tecnico avrebbe ripristinato la funzionalità tecnico-estetica. A fronte di quanto esposto, l'utente fa presente di aver sospeso il pagamento delle fatture da gennaio 2004 e richiede € 2.500,00 di indennizzo oltre i danni per il mancato utilizzo dei servizi previsti nel contratto stipulato.
- La Società Fastweb S.p.A. nel corso dell'audizione ha asserito che l'utente è stato regolarmente attivato, come da verbale in atti, il 23 giugno 2003. A luglio 2003 il cliente avrebbe più volte chiesto informazioni su un eventuale spostamento dell'Hag all'interno del proprio appartamento, senza mai richiedere tale spostamento a pagamento. Il problema della navigazione internet sarebbe sorto da Gennaio 2004 quando c'è stata la prima segnalazione del cliente al CC.FW. Diversi tecnici si sarebbero alternati per risolvere il problema in casa del cliente, ma nessuno è potuto intervenire, avendo trovato l'Hag spostato rispetto all'originario posizionamento effettuato all'atto dell'attivazione/installazione. La società rappresenta infine che l'utente è moroso per € 1.507,12.

II. Risultanze istruttorie

Sulla base dell'istruttoria svolta e della documentazione prodotta dalla parti è risultato che il sig. OOOO ha stipulato in data 26/06/03 un contratto con la Società Fastweb S.p.A per la fornitura dei servizi fonia e dati su fibra ottica. Nei reclami inoltrati a Fastweb S.p.A. a mezzo fax in data 21 aprile 2004 e 18 giugno 2004 e dalla diffida inviata con raccomandata dall'avvocato dell'utente in data 24 maggio 2004, si fa riferimento a novembre 2003 quale periodo iniziale dei disservizi e a interventi dei tecnici Fastweb, effettuati in tempi diversi non risolutivi dei malfunzionamenti e delle irregolarità lamentate in relazione ai servizi Internet e Video Station, dimostrati altresì con il deposito di supporti fotografici, con sospensioni

ripetute dell'erogazione di tutti i servizi per il mancato pagamento della fattura di gennaio 2004. I disservizi e le irregolarità sono stati risolti con l'intervento di un tecnico avvenuto a seguito della prima udienza di conciliazione tenutasi presso la Camera di Commercio di Napoli in data 4 novembre 2004. La posizione assunta dalla Società Fastweb, nel corso dell'audizione, dove ha sostenuto che le irregolarità e il malfunzionamento abbiano riguardato solo il servizio Internet e siano iniziate dal gennaio 2003, non risulta supportato da alcun elemento probatorio. Ciò posto, si evidenzia che la "Carta dei Servizi" Fastweb, al punto 2.2.3, stabilisce che in caso di malfunzionamento e irregolare funzionamento dei servizi, qualora la società non intervenga entro le 48 successive alla segnalazione, l'utente avrà diritto alla corresponsione degli indennizzi previsti dal successivo punto 2.3 (€ 5 per ogni giorno di ritardo nella risoluzione dei disservizi). Per quanto concerne l'individuazione del periodo di ritardo nella risoluzione delle irregolarità e disservizi, di ritiene che, alla luce di quanto sostenuto dalle parti, possa essere circoscritto da gennaio 2004 a 5 novembre 2004 (307 giorni);

CONSIDERATO l'esito delle risultanze istruttorie sin qui esposte;

CONSIDERATO che l'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP prevede che "la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito";

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. l'accoglimento della richiesta formulata dal Sig. OOOO con l'istanza del 1° aprile 2005 e dispone che la Società Fastweb S.p.A. corrisponda all'utente un indennizzo pari a € 1.535,00 per la ritardata risoluzione (307 giorni) delle irregolarità e malfunzionamenti lamentati e che, inoltre, provveda, per tale periodo, allo storno dalla situazione debitoria dell'utente degli importi relativi all'utilizzo dei citati servizi "Internet e Video Station";

1. la presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre

1971, n. 1034, e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 2 agosto 2006

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò