



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 10/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 22/04/2021;

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. 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;

VISTA l’istanza di  acquisita con protocollo n. 0040150 del 30/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n.  ha dichiarato che il giorno 6/3/18 ha chiesto alla Fastweb SpA, il passaggio dall’ADSL alla Fibra ottica. Nonostante le numerose richieste e le rassicurazioni in tal senso del call center, la Fastweb effettuava il passaggio alla fibra solo il 25/10/2018. I numerosi reclami inviati al gestore, a fronte della mancata attivazione della nuova tecnologia, sono rimasti privi di riscontro. Nelle memorie di replica, la parte istante non solo conferma che la procedura di cambio di tecnologia con fibra ottica è stata espletata con ritardo, in quanto è avvenuta solamente in



data 25/10/2018, ma documenta con dettaglio i vari reclami inoltrati al gestore, per avere riscontro di quanto stesse accadendo. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, la parte istante ha presentato le seguenti richieste: I.) la corresponsione degli indennizzi previsti per ritardato espletamento della procedura di cambio di tecnologia; II.) la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo; III.) la corresponsione dell'indennizzo per assenza di onere informativi.

2. La posizione dell'operatore

La Fastweb SpA, nelle memorie, ha dichiarato che l'attivazione con tecnologia Fibra Ottica presuppone specifiche verifiche tecniche e specifiche modalità di attivazione, che possono essere effettuate solo successivamente all'espressa richiesta di attivazione in Fibra Ottica fatta da un utente. L'esistenza di tali condizioni prodromiche e strumentali all'attivazione dei servizi, è prevista espressamente nelle Condizioni Generali di Contratto "Fastweb fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta, alle condizioni previste dal Contratto, previa verifica tecnica da parte di Fastweb in merito all'erogazione dei servizi" (art. 4.1) – e, all'art. 6.1, che "I Servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'esito positivo delle verifiche tecniche [...] salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Fastweb". Nel caso di specie, l'esito delle verifiche tecniche la variazione di tecnologia in FO – FTTS, inizialmente dava esito negativo a causa di impedimenti tecnici, impedimenti tecnici che riuscivano poi ad essere superati nel mese di ottobre 2018, con conseguente corretta attivazione della Fibra Ottica presso l'abitazione dell'istante in pari data. Nelle more dell'attivazione della tecnologia in Fibra Ottica, l'esponente società ha continuato a garantire all'istante regolarmente e correttamente l'erogazione dei servizi attraverso la tecnologia ADSL con cui era attivo il contratto in oggetto sin dalla sua attivazione avvenuta nel 2003, ragion per cui il Sig. Ezio Mancaruso non ha mai subito alcun disservizio.

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 specificato. La richiesta sub. I.) viene accolta stante il fatto che la procedura di cambio di tecnologia risulta espletata oltre la tempistica prevista nelle Condizioni Contrattuali (entro 30 giorni). A tal proposito, si evidenzia che nelle memorie l'operatore ha giustificato il ritardo con impedimenti tecnici, senza tuttavia dare riscontro probatorio, né nelle stesse, né all'istante ogni qualvolta quest'ultimo inoltrava per mail la segnalazione della mancata attivazione. Per cui l'operatore è tenuto a corrispondere, in favore dell'istante, l'indennizzo previsto dall'art. 6 comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 7 del Regolamento sugli indennizzi, visto che la fattispecie di cambio di tecnologia non è specificatamente prevista e che in via analogica può essere assimilata al mancato rispetto degli standard qualitativi. Per cui l'indennizzo da corrispondere è di 3,00 euro al giorno. Ai fini del calcolo dell'indennizzo, tenuto conto della tempistica massima di 30 giorni previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore, per l'attivazione del servizio chiesto il 6/03/2018, si determina il dies a quo nel giorno 11/04/2018 ed il dies ad quem nel giorno 25/10/2018. Pertanto,



l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la ritardata attivazione è pari all'importo di euro 594,00 (euro 3,00 pro die per n. 198 giorni). Parimenti, può essere accolta la richiesta sub. II), relativa alla mancata risposta ai vari reclami a partire da quello del 24/04/2018. Per tale fattispecie, l'istante ha diritto alla corresponsione di "un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo", in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento sugli Indennizzi. Ai fini del calcolo dell'indennizzo, tenuto conto della tempistica massima di 45 giorni previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 24/04/2018, si determina il dies a quo nel giorno 08/06/2018 ed il dies ad quem nel giorno 11/09/2018 (data dell'udienza di conciliazione). Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la mancata risposta al reclamo, è pari all'importo di euro 240,00 (euro 2,50 pro die per n. 96 giorni). Diversamente non può essere accolta la domanda, di cui al sub. III), d'indennizzo "per mancato rispetto degli oneri informativi sui motivi del ritardo" del cambio di tecnologia, atteso che il riconoscimento richiesto può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo valutato come mancato rispetto degli standard qualitativi.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Fastweb SpA, in accoglimento parziale dell'istanza del 30/01/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro il termine di 120 giorni dalla notifica del presente provvedimento, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo complessivo di euro 834,00 (ottocentotrentaquattro/00), a titolo di indennizzo per ritardo nella variazione di tecnologia e per tutte le motivazioni in premessa.

2. 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.

3. 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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE

Dott. Domenico Falco

VISTO: IL DIRIGENTE

Dott. Alfredo Aurilio