



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 104/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FUTURA INFORMATICA DI S./FASTWEB S.P.A. (GU14/93/17)

IL DIRETTORE

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. 125/17/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*;

VISTA l’istanza del 16 gennaio 2017 con la quale l’impresa individuale Futura Informatica di S. ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 20 gennaio 2017 (prot. n. 3086) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione del 7 marzo 2017;

UDITE entrambe le parti, giusta predetta convocazione;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., il ritardo nell'attivazione della linea *business* e la successiva interruzione della stessa.

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

a. in data 4 novembre 2016, il Sig. S., titolare l'impresa individuale Futura Informatica, aderiva alla proposta commerciale dell'operatore Fastweb S.p.A., per l'attivazione dei servizi voce e ADSL sulla propria utenza telefonica, previa migrazione da OLO;

b. tuttavia i servizi non venivano attivati tempestivamente e, in relazione a tanto, l'istante reclamava sia telefonicamente che a mezzo fax;

c. anche a fronte del provvedimento d'urgenza, adottato dal CORECOM competente, la linea non è stata attivata.

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

- i.* la corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione della linea telefonica;
- ii.* la corresponsione dell'indennizzo per interruzione della linea telefonica;
- iii.* la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv.* il rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che, a fronte della PDA sottoscritta dall'istante in data 4 novembre 2016, ha dato impulso tempestivamente alla procedura di migrazione che si è conclusa con esito positivo il 29 novembre 2016. Tuttavia, successivamente, Fastweb S.p.A. ha dovuto aprire un *truble ticket* di rete nei confronti di Telecom Italia S.p.A. "*in quanto, nonostante l'esito della procedura, il dn. non risultava ancora su rete Fastweb*". "*A partire dal 07.12.2016 i servizi sono stati regolarmente forniti a Futura Informatica, come confermato dal traffico telefonico contenuto nella fattura n.9738805 del 14.12.2016*", depositata in atti.

In merito ai reclami depositati dall'utente, l'operatore ha poi rilevato che gli stessi sono stati inviati ad un'utenza diversa da quella indicata nelle Condizioni generali di contratto, pertanto non si intendono validamente formalizzati. La Società ha altresì osservato che il riscontro al reclamo è stato comunque reso all'utente in sede di udienza del tentativo obbligatorio di conciliazione che si è svolta in data 9 gennaio 2017, ovvero nei termini di 45 giorni che, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, l'operatore si riserva per dare riscontro ai reclami.

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

La richiesta dell'utente *sub i.* non può essere accolta, atteso che, incontestatamente, l'attivazione dei servizi è avvenuta nel termine di 60 giorni, statuito nelle Condizioni generali di contratto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Viceversa può essere accolta la richiesta *sub ii.* In particolare, considerato che in data 30 novembre 2016 l'istante ha comunicato il disservizio all'operatore il quale ha dimostrato di essersi adoperato per la risoluzione del guasto nel termine di 72 ore di cui alla propria Carta dei Servizi, Fastweb S.p.A. è tenuto a corrispondere alla società istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 10,00 *pro die*, per ciascun servizio, voce e ADSL, per complessivi 3 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30 novembre 2016 (data in cui Fastweb S.p.A., a mezzo del reclamo, è venuta a conoscenza del disservizio) al 7 dicembre 2016 (data in cui la problematica è stata risolta, come rilevasi dai dati di traffico depositati dall'operatore), già decurtati del termine di 72 ore che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 5.2 della propria Carta dei Servizi per risolvere il guasto, per un importo totale pari ad euro 60,00 (sessanta/00).

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub iii.*, atteso che l'udienza di conciliazione si è svolta nei termini entro i quali Fastweb S.p.A., ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, avrebbe dovuto dare riscontro al reclamo dell'utente, pertanto si assume che l'abbia fatto in tale sede.

Infine, per quanto concerne la richiesta *sub iii.*, appare equo compensare tra le parti le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 16, comma 2 *bis*, del *Regolamento*.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A., è tenuta a liquidare, in favore dell'istante, la somma di euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di interruzione dei servizi.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 11/09/2017

Il Direttore
Mario Staderini