Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 110/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RAIMO/FASTWEB S.P.A.
(GU14/475/17)

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 6 marzo 2017 con la quale il Sig. Raimo 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 17 marzo 2017 (prot. n. 16779) 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 9 maggio 2017;

UDITE entrambe le parti, giusta predetta convocazione;

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815364xxx, contesta il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di aver attivato il contratto nell'anno 2015 e di aver segnalato "*guasti*" della linea telefonica nel periodo compreso dal mese di giugno al mese di luglio 2016 ed anche nel successivo mese di ottobre. In relazione a tanto ha poi inoltrato un reclamo all'operatore, a mezzo fax, in data 6 ottobre 2016.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio voce e ADSL;
ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
iii. il rimborso delle spese di procedura.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che "*i servizi somministrati dalla scrivente risultano regolarmente attivati e correttamente erogati, in piena aderenza rispetto a quanto stabilito dal Regolamento negoziale*" e che non risulta pervenuta al Servizio clienti alcuna segnalazione in ordine ai fatti dedotti in controversia. In particolare, la Società ha precisato che non risulta pervenuto presso l'operatore il reclamo del 6 ottobre 2016.

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.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *i.*, si osserva che nella descrizione dei fatti l'utente lamenta, genericamente, "*guasti*" sulla linea telefonica e non precisa se trattasi di malfunzionamento ovvero sospensione del servizio, salvo richiedere poi la corresponsione dell'indennizzo a titolo di "interruzione". Inoltre, l'istante non produce alcuna documentazione a comprova del disservizio, tantomeno precisa il *dies a quo*, ovvero il *dies ad quem*, in relazione al periodo in cui si sarebbe verificato. Pertanto, stante la generica rappresentazione dei fatti posti a fondamento della controversia, nell'*an* e nel *quando*, non è possibile accogliere la richiesta dell'utente.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.*, atteso che l'operatore non ha provato di aver riscontrato il reclamo che risulta inviato dall'istante, in data 6 ottobre 2016, a mezzo fax. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere al Sig. Raimo l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 101 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 6 ottobre 2016 al 1 marzo 2017 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione in CORECOM), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4.3 della propria Carta dei Servizi per dare riscontro al reclamo, per un importo totale pari ad euro 101,00 (centouno/00).

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*.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A., è tenuta a liquidare, in favore dell'istante, la somma di euro 101,00 (centouno/00) a titolo di mancata risposta al reclamo.

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