



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

## **DETERMINA DIRETTORIALE N. 27/17/DTC**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BIOREVOLUTION/FASTWEB S.P.A.**

**(GU14/1741/16)**

#### **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. 88/16/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 12 luglio 2016 con la quale la società Biorevolution, 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 25 luglio 2016 (prot. n. 41131) 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 27 settembre 2016;

UDITE entrambe le parti, giusta predetta convocazione;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0899956xxx, lamenta l'interruzione del servizio "Voce" e ADSL, nel periodo compreso dal 18 al 23 marzo 2016.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che, a far data dal 18 marzo 2016, la linea telefonica risultava completamente isolata, sia in entrata che in uscita e "nonostante i numerosi e quotidiani solleciti (reclami n. 2367998 e n. 2350164 - ticket n. CC00001349915176 e n. CC0000135024268) la linea veniva ripristinata solo in data 23 marzo 2016, mentre l'adsl ritornava a funzionare correttamente solo in data 24 marzo 2016".

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto la somma complessiva di euro 3.500,00 per i danni subiti a causa del disservizio di cui sopra.

Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha dichiarato di non aver mai riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione dei servizi e che nessuna segnalazione è mai pervenuta all'operatore in merito agli asseriti disservizi. Inoltre, ha addotto che, ai sensi dell'articolo 5.1 della Carta dei servizi, Fastweb S.p.A. in caso di disservizio si impegna ad intervenire entro le 72 ore successive alla segnalazione dello stesso.

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.

Preliminarmente, occorre chiarire che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al *Regolamento sugli indennizzi*.

Nel merito, si osserva che l'operatore si è limitato a dichiarare di non aver riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione dei servizi, ma non ha dato prova alcuna del regolare funzionamento degli stessi. Peraltro, a seguito di approfondimenti istruttori, risulta confermato quanto asserito dall'utente circa la tempestiva segnalazione, telefonica, del disservizio.

Ciò stante, tenuto conto del disposto di cui all'articolo 5.1 della carta dei servizi, Fastweb S.p.A. dovrà corrispondere alla società Biorevolution l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 10,00 *pro die*, per ciascun servizio, per 3 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 18 marzo 2016 al 23 marzo 2016, già decurtati del termine di 72 ore che l'operatore si riserva per risolvere il disservizio.

### 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 indennizzo per interruzione del servizio telefonico.

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*.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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, 01/03/2017

Il Direttore  
Mario Staderini