



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 30/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SOGENA ~~S.R.L.~~ / FASTWEB S.P.A.

(GU14/1032/2017)

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 22 maggio 2017 con la quale la società Sogena ~~S.r.l.~~ 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 5 giugno 2017 (prot. n. 35901) 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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

L'istante, in riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 0815063022-0815063XXX e n. 08133065380813306XXX, lamenta l'interruzione e il malfunzionamento dei servizi.

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

a. in data 28 giugno 2016 ha stipulato con l'operatore Fastweb S.p.A. il contratto "*Business class*", con opzione "*Ultra fibra*" al fine di assicurare il corretto funzionamento dell'impianto di videosorveglianza;

b. tuttavia, dopo l'attivazione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A., inspiegabilmente il sistema di videosorveglianza ha smesso di funzionare e, nonostante gli innumerevoli reclami, il problema non è stato risolto;

c. tale circostanza ha provocato innumerevoli disagi, a tal punto che la società istante "*si vedeva costretta ad assumere un sorvegliante per trenta giorni*";

d. inoltre, a far data dal 31 agosto 2016, le linee telefoniche risultavano interrotte, infatti non erano funzionanti né il servizio voce, né l'accesso alla connessione *internet*;

e. in relazione a tanto, l'utente inviava un reclamo in data 2 settembre 2016 che non ha avuto riscontro.

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

i. la corresponsione di un indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio;

ii. la corresponsione di un indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi in ordine ai tempi di realizzazione dell'impianto, affermazioni non veritiere e mancata comunicazione impedimento;

iii. la corresponsione di un indennizzo per sospensione e cessazione dei servizi senza presupposti;

iv. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento e ritardo nella riparazione del guasto;

v. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto la proposta di abbonamento in data 28 giugno 2016 e i servizi sono stati attivati nel termine di 60 giorni, previsto dall'articolo 5.1 della Carta dei servizi. Infatti, la linea è stata attivata in data 4 agosto 2016, come si evince dalla relazione tecnica allegata alle memorie, e alcuna segnalazione è mai pervenuta da parte dell'utente in ordine alle circostanze dedotte in controversia.

La relazione contrattuale si è poi interrotta, in data 13 settembre 2016, in conseguenza all'espletamento di una procedura di portabilità pura.

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

In merito alla richiesta *sub i.*, si ritiene che non ricorrono i presupposti per l'accoglimento della stessa. Infatti, atteso che l'operatore ha adeguatamente provato di aver attivato le linee telefoniche entro la tempistica prevista nelle Condizioni generali di contratto, non risulta essersi verificato il ritardo nell'attivazione dei servizi, di cui l'utente si duole.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.*, in quanto, a prescindere dal fatto che non è dimostrato l'inadempimento degli oneri informativi di competenza di Fastweb S.p.A., il *Regolamento sugli indennizzi*, che trova applicazione in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, non contempla alcuna ipotesi di indennizzo riconducibile alla fattispecie richiamata nella richiesta dell'istante.

Viceversa, si ritiene di accogliere la richiesta *sub iii.*, atteso che, a fronte della contestazione dell'utente in ordine alla sospensione dei servizi, Fastweb S.p.A. non ha offerto prova contraria circa il regolare funzionamento degli stessi. Infatti, in riferimento al periodo circoscritto dall'utente, non ha prodotto log di traffico dai quali possa desumersi la regolare erogazione/fruizione dei servizi.

In relazione a tanto, l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 480,00 (quattrocentottanta/00), calcolati nella misura di euro 10,00 al giorno, per ciascun servizio, voce e ADSL, attivo su ciascuna delle due linee telefoniche dedotte in controversia, per 12 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 1 settembre 2016 (data in cui risulta inviato a mezzo PEC il reclamo all'operatore) al 13 settembre 2016 (data in cui la relazione contrattuale tra le parti è stata interrotta a seguito della procedura di *NPP*).

Inoltre, non può trovare autonomo accoglimento la richiesta *sub iv.* in considerazione del fatto che, dopo circa 10 giorni dall'invio del reclamo datato 1 settembre 2016, l'unico al fascicolo, il rapporto contrattuale è stato risolto, pertanto non si configurano i presupposti fattuali per il riconoscimento di un ulteriore indennizzo, rispetto a quello di cui sopra.

Tantomeno può essere corrisposto un indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che la risoluzione contrattuale è intervenuta prima della decorrenza dei 45 giorni che, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, l'operatore si riserva per dare risposta al reclamo e, in ogni caso, Fastweb S.p.A. non era ormai nelle condizioni di risolvere il disservizio segnalato, stante la cessazione del contratto.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 480,00 (quattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi relativi alle utenze telefoniche *business* dedotte in controversia.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 5 aprile 2018

Il Direttore
Mario Staderini