



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 7/19/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CORSUTO / FASTWEB S.P.A.

(GU14/280/18)

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 “*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 la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del 15 febbraio 2018 con la quale il Sig. Corsuto 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.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la nota del 26 febbraio 2018 (prot. n. 13625) 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:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 0810203xxx, lamenta il malfunzionamento del servizio ADSL.

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

- a. il 18 e il 25 settembre 2017 ha segnalato all'operatore il malfunzionamento del servizio ADSL (ticket n.0000176334109 e n. 0000177045369);
- b. il disservizio è stato risolto solo il 5 ottobre 2017.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per “*guasto ADSL*”;
- ii. il rimborso delle spese di procedura.

In via preliminare, la società Fastweb S.p.A. ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza, limitatamente alle richieste non oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. In siffatta sede, infatti, l'utente si è limitato a contestare il presunto malfunzionamento del servizio ADSL a far data dal giorno 11 settembre 2017, astenendosi da qualsiasi riferimento alle segnalazioni inoltrate e alla risoluzione del disservizio.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che “*non ha mai rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi*” e che, comunque, alcuna segnalazione è pervenuta alla Società in costanza di disservizio.

Pertanto, l'utente non ha precisato la natura del guasto riscontrato. A tal proposito, Fastweb S.p.A. ha richiamato la disciplina regolamentare vigente in merito ai disservizi riguardanti la velocità di connessione a *internet* (articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS).

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

In via preliminare, non si ritiene di accogliere l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore, atteso che, dal formulario UG, in atti, risulta che oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione sia stato il medesimo disservizio di cui al modello GU14 del 15 febbraio 2018.

Nel merito, atteso che Fastweb S.p.A. non ha offerto prova di aver correttamente erogato i servizi nel periodo compreso dal 18 settembre 2017 (data in cui l'utente ha dichiarato di aver formulato la prima segnalazione all'operatore) al 5 ottobre 2017, si ritiene equo disporre la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL, di cui all'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 35,00 (trentacinque/00), calcolati nella misura di 2,50 euro al giorno per 14 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra, decurtati dei tre giorni che l'operatore si riserva per la risoluzione del disservizio, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, della propria Carta servizi.

Infine, in considerazione del modesto valore della controversia, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'importo di euro 35,00 (trentacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL nel periodo compreso dal 18 settembre al 5 ottobre 2017.

È 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, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 7 febbraio 2019

Il Direttore
Mario Staderini