

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/239407/2020**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Maramotti - Fastweb SpA**

**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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Maramotti, del 05/02/2020 acquisita con protocollo N. 0051873 del 05/02/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare di una utenza fissa, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utenza telefonica n. 0119116xxx è migrata da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A. in data 26.11.2019; b. tuttavia, il modem funzionale alla fruizione dei servizi è stato consegnato solo in data 28.11.2019, pertanto non è stato possibile utilizzare la linea telefonica per due giorni; c. nelle more, l’utente ha effettuato numerosi reclami telefonici al servizio clienti Fastweb S.p.A., senza ricevere una “risposta risolutiva per risolvere la problematica”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione dell’indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio pari ad euro 500,00; ii. la liquidazione dell’indennizzo per il tempo investito in questa contestazione pari ad euro 150,00.

L’operatore Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. La linea fissa n. 0119116xxx è migrata in Fastweb S.p.A. in data 26.11.2019. Inoltre, “diversamente da quanto ex adverso sostenuto”, il modem è stato consegnato, come dimostrato dalla lettera di vettura allegata dall’utente “avente numero corrispondente a quella inviata dalla scrivente”. Fastweb S.p.A. non ha rilevato nessuna anomalia nell’erogazione dei servizi di competenza, “che al contrario risultano pienamente fruiti dal sig. Maramotti”. Peraltro, l’utente non ha mai reclamato il disservizio, né all’uopo può ritenersi idoneo il reclamo con numero 53431950, “trattandosi di numero che non fa riferimento alla scrivente”. Infine, la Società ha evidenziato che l’istante non ha chiesto la corresponsione degli indennizzi per mancata risposta al reclamo che “dunque non potranno essere liquidati”. Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell’istante di cui al punto i. può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. In particolare, dal corredo istruttorio è emerso che la linea è migrata correttamente in Fastweb S.p.A. in data 26.11.2019, ma l’utente non ha potuto fruire dei servizi, voce e dati, fino alla consegna del modem, avvenuta in data 28.11.2019, come confermato dallo stesso operatore. Pertanto, si ritiene che Fastweb S.p.A. debba corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo previsto dall’articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a 6,00 euro al giorno, per ciascun servizio, voce e dati, computati in riferimento al periodo compreso dal 26.11.2019 (data di espletamento della procedura di migrazione) al

28.11.2019 (data di consegna del modem), per un importo complessivo pari ad euro 36,00. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 05/02/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi euro 36,00 (trentasei/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi, voce e dati, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Mario Staderini