

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/239640/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx  
Ixxx Bxxx Bxxx dxxx Txxx M. - Fastweb SpA****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza della società Ditta Individuale Bxxx Bxxx dxxx Txxx M., del 05/02/2020 acquisita con protocollo n. 0052691 del 05/02/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: Bxxx Bxxx dxxx Txxx M., in persona del titolare, è cliente della Fastweb S.p.A., in quanto intestataria dell’utenza di telefonia e connessione dati. In data 14/8/2018, (periodo di piena attività, trattandosi di locale Bar sito in una località di mare), la Ditta riscontrava l’integrale sospensione del servizio, sia telefonico che di connessione dati. Veniva, pertanto, contattato il servizio clienti Fastweb, che,

riconoscendo il guasto, garantiva la tempestiva soluzione del malfunzionamento; • in difetto di un fattivo intervento da parte della società di telefonia, veniva nuovamente e ripetutamente contattato il servizio clienti, anche nella giornata di ferragosto, sollecitando la soluzione della problematica. Quest'ultima, tuttavia, si limitava a generiche rassicurazioni, senza alcun concreto provvedimento. Nelle more dei fatti sopra evidenziati, inoltre, l'utente accertava che la propria linea telefonica era divenuta inesistente; stante l'impossibilità di ottenere la necessaria assistenza dalla società di telefonia, la Ditta inviava, a mezzo del proprio legale, reclamo formale; detto reclamo, rimaneva privo di riscontro (doc. 3); in data 30/8/2018 veniva riattivata la linea telefonica nonché di connessione dati, senza alcun previo avviso da parte di Fastweb S.p.A.; in seguito, la medesima società di telefonia contattava l'odierna istante riconoscendo il disservizio a quest'ultima arrecato ed offrendo a titolo di indennizzo la somma di € 15,00, che non veniva accettata in quanto ritenuta non congrua. Il disagio patito dalla Ditta è consistito nell'impossibilità di fornire il servizio di consegna a domicilio di piatti da asporto, poiché il telefono nei giorni di malfunzionamento risultava libero, nonché nell'incapacità di erogazione dei servizi Sisal, ivi comprese le ricariche telefoniche ed il pagamento dei bollettini, per un costo complessivo di € 12.162,00. RICHIESTE € 400,00 a titolo di indennizzo per il pregiudizio subito, costituito dall'interruzione dei servizi di telefonia nonché di connessione dati nel periodo compreso fra il 14/8/2018 ed il 30/8/2018; € 108,00 a titolo di indennizzo per l'omesso riscontro al reclamo; € 500,00 oltre oneri di legge a titolo di ristoro delle spese sostenute per l'esperimento della presente procedura, nonché per la precedente procedura di conciliazione obbligatoria; € 12.162,00 a titolo di mancato guadagno per i giorni di inattività del servizio di telefonia nonché di connessione dati, per complessivi € 13.170,00.

La posizione dell'operatore: L'operatore ritiene innanzi tutto inammissibile la richiesta, di corrispondere somme "a titolo di mancato guadagno per i giorni di inattività del servizio di telefonia nonché di connessione dati", in quanto al di fuori delle competenze dell'Autorità Garante per le Comunicazioni. Inoltre, con riferimento alla presunta mancata assistenza, precisa che risulta una segnalazione di guasto pervenuta in data 16/08/2018 con contestuale apertura del Ticket Tecnico. Il suddetto ticket è stato immediatamente lavorato, tanto è vero che, trattandosi di servizio erogato su tecnologia VULA, FASTWEB ha aperto a sua volta un'ulteriore segnalazione per verifica sulla tratta di competenza del provider e gestore dell'infrastruttura di rete. Il ticket tecnico si è concluso con la pianificazione di un intervento presso il cliente e con la risoluzione definitiva del guasto avvenuta in data 22/08/2018.

Motivazione della decisione: Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3, Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. L'utente è intestatario di un'utenza di telefonia e connessione dati di tipo business e svolge un'attività di asporto di piatti pronti (ordinazione anche telefonica) e di gestione del servizio enalotto, gratta e vinci e pagamento di bollette. In data 14/08/2018 ha riscontrato un'integrale sospensione del servizio che sarebbe stata ripristinata in data 30/08/2018, senza alcun previo avviso da parte dell'operatore. Con la presente istanza l'utente chiede un indennizzo di € 13.170 comprensivo del pregiudizio subito, dell'omesso riscontro al reclamo del 22/08, delle spese sostenute per il procedimento e, soprattutto, per il mancato guadagno a causa della forzata inattività professionale (€ 12.162). L'operatore eccepisce che la segnalazione del guasto è del 16/08 e non del 14 e risulta immediatamente lavorata, fornendo prova a mezzo esibizione del ticket di servizio. Il disservizio sarebbe stato risolto il 22 e non il 30 agosto. Per il disservizio riscontrato, l'operatore ha contattato l'utente al fine di erogare l'indennizzo previsto nella carta dei servizi (€ 15), ma egli non ha ritenuto di aderire poiché tale indennizzo non sarebbe stato congruo rispetto ai disagi sostenuti. Dall'esame della documentazione in atti si ritiene di accertare la data iniziale del disservizio nel 16 agosto e la data finale nel 29 agosto, data della mail inviata dall'operatore (all.15); è applicabile l'art.6 c.1 del regolamento indennizzi. L'importo dovuto a partire dal giorno 18 è pertanto pari ad € 66. Quanto al riscontro a seguito dell'invio della pec di reclamo, non risulta che vi sia stato: si rende applicabile l'art. 12 c.1 del regolamento indennizzi che prevede un indennizzo di € 2,50 per ogni giorno di ritardo. Si quantifica pertanto la somma in € 17,50 (dal 22 al 29 agosto). Si esprime parere favorevole al riconoscimento di un indennizzo per le spese sostenute, che si quantifica in € 50,00. Quanto alla richiesta di un indennizzo a titolo di mancato guadagno per i giorni di inattività del servizio, si esprime parere negativo, in quanto al di fuori delle competenze dell'Autorità, essendo in questa sede esclusa ogni pronuncia risarcitoria, che va proposta innanzi l'Autorità competente.

## DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 05/02/2020, è tenuta a corrispondere: - l'indennizzo ex art.6 c.1 del Regolamento Indennizzi, per un importo pari ad € 66 - l'indennizzo ex art. 12 c.1 del regolamento Indennizzi, per un importo pari ad € 17,50, nonché ad un importo pari ad € 50,00 per le spese di procedura, a carico dell'operatore.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Roberto Rizzi

f.to