



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 09/24

[REDACTED] SAS / FASTWEB SPA
(GU14/630522/2023)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/03/2024;

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. 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*, come modificata 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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] SAS del 11/09/2023 acquisita con protocollo n. 0228823 del 11/09/2023;

Relatore del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

l’istante lamenta una interruzione dal 01/04/2023 al 14/8/2023 del servizio fonia e dati della linea n. [REDACTED] per motivi tecnici e per la quale chiede un indennizzo pari ad € 2.144,00.

2. La posizione dell’operatore

l'operatore contesta il numero dei giorni calcolati dall'istante, ritenendo che l'arco temporale da indennizzare vada dal 05/04/2023 al 14/04/2023 e dal 26/07/2023 al 12/8/2023 e per il quale nel proprio atto introduttivo sostiene debba riconoscersi in favore dell'istante un indennizzo di € 672,00.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta e degli atti depositati e della documentazione a supporto si motiva quanto segue. In riferimento alla eccezione di inammissibilità proposta dalla parte convenuta, essa non è da ritenersi accoglibile, atteso che in sede di conciliazione le richieste di indennizzo si fondano su Carta di Servizio dell'operatore, mentre in sede di definizione gli indennizzi vengono regolati dalla delibera n. 347/18/CONS. e ss. Nel merito. L'istante formalizza il reclamo in data 05/04/2023 per l'interruzione della linea telefonica con relativi servizi annessi. Quest'ultimo viene formalmente riscontrato in data 14/04/2023. L'interruzione del servizio continua fino al 11/8/2023 (data comunicata per intervento di risoluzione). Nell'arco temporale compreso tra il reclamo e il ripristino del servizio, le parti adducono motivazioni differenti relativamente al calcolo dei giorni da indennizzare. In particolare, l'istante in data 18/07/2023 dichiara di non voler continuare il rapporto contrattuale con l'operatore, perché la soluzione proposta comportava l'utilizzo di tecnologia superata, salvo poi concordare successivamente, più precisamente il 26/7/2023, di voler ricevere l'intervento tecnico per la risoluzione del problema, concordando come data dello stesso l'11/8/23. Al contrario l'operatore sostiene che il grave ritardo nella ripresa del servizio sia addebitabile alla condotta dell'istante, il quale a più riprese - 7/04/2023, 23/05/2023, 18/07/2023 - rifiutava il trasloco su tecnologia superata. Tale circostanza appare però provata solo in riferimento alla data del 18/7/2023, non anche per il 7/4/23 e il 23/5/23. Pertanto, alla luce della documentazione presente in fascicolo, l'arco temporale da considerarsi al fine di riconoscimento di indennizzo va dal 05/04/23 (data di presentazione reclamo) e sino al 18/7/23 (data rinuncia rapporto contrattuale) e dal 26/7/23 (data di accettazione dell'intervento dell'istante) e sino al 11/8/23 (data programmata per l'intervento). Il tutto per un numero complessivo di giorni pari a 120. In riferimento agli indennizzi da applicare sulla scorta del Regolamento vigente, trova applicazione il combinato disposto dell'art. 6 c. 1 e art. 13 c. 1. 2. 3. L'istante nel proprio reclamo, così come nel formulario proposto e nelle note di replica, fa genericamente riferimento alla interruzione del servizio di linea telefonica con servizi annessi, senza mai specificare in maniera chiara se la interruzione del servizio sia relativa solamente alla linea telefonica o anche quella internet. Del resto, la computazione dell'indennizzo richiesto che l'istante effettua in base alla delibera n. 347/18/CONS tiene presente unicamente di una doglianza, senza precisare se trattasi di linea telefonica o internet. Alla luce di quanto sopra, in ossequio al principio di corrispondenza tra quanto chiesto e pronunciato, confermando il numero di giorni per i quali riconoscere indennizzo, si esplicita il seguente criterio di indennizzo: € 6,00 per la linea voce X 2, poiché trattasi di utenza di affari + 1/3 per i servizi forniti su banda ultra larga da applicare al numero dei giorni stabiliti, ovvero n. 120. Pertanto, si



precisa che la somma da indennizzare è di € 16,00 euro pro die X n. 120 giorni, pari all' indennizzo totale di € 1.920,00;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza dell'11 settembre 2023, è tenuto a corrispondere la somma complessiva di euro 1.920,00 (millenovecentoventi,00), a titolo di indennizzo, nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico o assegno circolare intestato all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio

