



DETERMINA Fascicolo n. GU14/659021/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 27/01/2024 acquisita con protocollo n. 0026255 del 27/01/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: l’istante lamenta l’interruzione del servizio rete e dati per la durata di giorni 10, ovvero dal 25/12/23 al 05/01/24, con conseguente richiesta di indennizzo e risarcimento seppur non specificati nell’ammontare.

Posizione dell’operatore: l’operatore riconosce che vi è stata interruzione del servizio rete e dati per problemi legati alla infrastruttura di proprietà Tim dal 25/12/23 ma che la stessa è stata presa in carico tempestivamente e il servizio ripristinato il 03/01/24. L’operatore in via principale intende riconoscere un indennizzo ai sensi della carta dei servizi pari ad € 35,00, ed in via gradata € 120 in caso di applicazione dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

Alla luce degli atti introduttivi proposti si motiva quanto segue. Appare pacifica l’interruzione del servizio rete e dati patita dall’istante. Al contrario le posizioni delle parti divergono rispetto ai giorni interessati dalla interruzione e successivo ripristino. Per l’istante l’intervallo di tempo intercorre dal 25/12/23 al 05/01/24, mentre per l’operatore dal 25/12/23 al 03/01/24. L’operatore attraverso la produzione delle schermate di presa in carico e monitoraggio del problema tecnico fornisce ampia prova relativamente al fatto che la interruzione del servizio sia cessata il 03/01/24. Invero, l’arco temporale interessato è di giorni 10. Ai fini della determinazione dell’indennizzo trova applicazione l’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS il cui art.1 c.1 statuisce: “il

presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento di procedura." Il richiamato regolamento, altresì, prevede ai sensi dell'art. 6 c.1: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione." Pertanto, al numero di giorni 10 verrà riconosciuto un indennizzo di € 6 per la rete ed € 6 per i dati. il tutto per un indennizzo complessivo di € 120,00. L'importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 27/01/2024, è tenuta a al pagamento in favore dell'istante di € 120,00 e l'importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo