



DETERMINA Fascicolo n. GU14/68114/2019

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 14/01/2019 acquisita con protocollo n. 0014364 del 14/01/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’Istante lamenta mancata attivazione del servizio "fibra ottica" e mancata risposta al reclamo.

L’Operatore dichiara infondate le doglianze e le richieste dell’Istante.

MOTIVAZIONE: Si dichiara concluso il procedimento amministrativo in epigrafe per i seguenti motivi: a) la mancata attivazione di una tecnologia esistente (internet fibra ottica), ma non fruibile al domicilio dell’utente, non è imputabile all’Operatore; b) il riconoscimento dell’indennizzo "per mancata risposta al reclamo", reclamo inviato a mezzo PEC in data 31/7/2018. Sulla base dell’Istruttoria svolta dal dott. XXX, si esplicita di seguito: - con riferimento alla mancata attivazione del servizio internet "fibra ottica" nulla è dovuto, in quanto la mancata attivazione di una tecnologia esistente (internet fibra ottica), ma non fruibile al domicilio dell’utente, non è imputabile all’Operatore come stabilito anche dalla "Carta servizi" dell’Operatore (FASTWEB) nonchè dalle relative condizioni generali di contratto (art. 4.1). - Relativamente alla richiesta dell’indennizzo "per mancata risposta al reclamo", in applicazione dell’art. 12 co. 1 del "regolamento indennizzi " AGCOM, si accoglie la richiesta dell’Utente con la liquidazione di € 87.50 (ottantasette/50) pari ad € 2.50 (due/50) x 35 gg. (dal 31/7/2018 - data della PEC e sino al 4/9/2018 -data di presentazione della Istanza);

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 14/01/2019, è tenuta a corrispondere la somma totale di € 87.50 (ottantasette/50), per i motivi in premessa entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno all'istante.

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
ALFREDO AURILIO