

DELIBERA N. 127/07/CIR

Definizione della controversia Leo / Fastweb S.p.A.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 dicembre 2007;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS recante " Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 9 luglio 2007 (prot. n. 0044189/07/NA) con la quale la sig.ra XXXXXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 17 luglio 2007 (prot. n. U/0046125/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 13 settembre 2007;

VISTA la nota del 6 settembre 2007 (prot. n. 0053705), con la quale la società Fastweb S.p.A. chiedeva a questa Autorità il differimento dell'udienza di discussione della controversia ad altra data, a causa di sopravvenuti ed improrogabili impegni;

VISTA la successiva nota del 7 settembre 2007 (prot. n. 54024), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori comunicava alle parti un nuovo avviso di convocazione per la data del 27 settembre 2007;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante nella suindicata audizione;

UDITA la società Fastweb S.p.A. in data 27 settembre 2007;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Risultanze istruttorie

La sig.ra XXXXXX, intestataria dell'utenza telefonica: xxxx, lamenta il ritardo nell'attivazione del servizio richiesto "ADSL EASY" con la società Fastweb S.p.A..

In particolare, nell'istanza prodotta, ha rappresentato quanto segue:

1. in data 12 ottobre 2006 sottoscriveva un contratto con l'operatore Fastweb per l'attivazione del servizio "Adsl Easy" con opzione "parla e naviga", e richiedeva, contestualmente, la portabilità del proprio numero xxxx;
2. a distanza di circa tre mesi dalla predetta sottoscrizione contrattuale, e precisamente nel mese di gennaio 2007, nonostante ripetuti solleciti e reclami, poiché il servizio richiesto non era ancora attivo, l'istante contattava il servizio assistenza clienti al fine di manifestare la volontà di recedere dal relativo contratto;
3. in data 24 gennaio 2007, la società provvedeva alla consegna del modem e all'attivazione del servizio ADSL, e pertanto, l'istante, confidando anche nell'imminente attivazione del servizio voce sul proprio numero, oggetto di richiesta di portabilità, desisteva dalla formalizzazione del recesso, secondo le modalità e i termini prescritti contrattualmente;

4. pur tuttavia, il servizio di fonia vocale con tecnologia ADSL Wireless, richiesta quest'ultima successivamente in data 15 febbraio 2007, è stato attivato solo in data 16 aprile 2007 a seguito di ripetuti solleciti e dell'inoltro via fax in data 26 febbraio 2007 della revoca della predetta disdetta, sebbene quest'ultima manifestata solo telefonicamente.
- La società Fastweb S.p.A, in sede di udienza, ha dichiarato che in data 12 ottobre 2006 l'utente ha sottoscritto un contratto Adsl Easy con opzione parla e naviga sempre, richiedendo contestualmente la Number Portability sull'utenza telefonica n. xxxx.. In ordine a quanto lamentato dall'istante, la società ha evidenziato che *“ la consegna del modem è avvenuta in data 24 gennaio 2007, ma nel frattempo l'utente aveva manifestato verbalmente la volontà di recedere dal contratto, nonostante la disdetta fosse irrituale in quanto non invitata a mezzo raccomandata A/R come da condizioni generali di contratto. Pur tuttavia in data 26 febbraio u.s. la cliente revocava la richiesta di recesso”*. La società ha puntualizzato, altresì, che il cliente è stato attivato con tecnologia Adsl WS e che la società Telecom Italia S.p.A. ha attivato il circuito WS in data 13 aprile 2007. Al riguardo, la società ha precisato che *“tale tecnologia presuppone una collaborazione con l'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazione di accesso, e quindi la Fastweb non assume alcuna responsabilità per i ritardi e/o disservizi da fatti imputabili o comunque dipendenti dalla società Telecom Italia S.p.A.”*. Nel caso di specie, la richiesta di NP è stata inoltrata alla società Telecom Italia S.p.A. in data 2 aprile 2007 ed espletata il giorno 16 aprile 2007. In ordine al profilo contabile, ha fatto presente che *“la cliente è “in collection” per il mancato pagamento della fattura n. 2604722 del 14 giugno 2007 di euro 206,58”*. In conclusione, la società si è dichiarata disponibile a stornare gli importi ancora dovuti, nonché a riconoscere un indennizzo pari ad euro 150,00 a copertura del disagio patito per il ritardo nell'attivazione del servizio richiesto e titolo di composizione bonaria della controversia. Pur tuttavia, il predetto indennizzo non è stato accettato da parte istante a seguito dell'udienza di discussione.

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve rilevare che in materia di attivazione dei servizi, dispositivi di accesso e apparecchiature, l'articolo 6, comma 1, delle condizioni generali di contratto per l'offerta Fastweb, richiamato espressamente dal successivo articolo 7, comma 1, in materia

di portabilità della numerazione telefonica, prevede che: *“I servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni dall’esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Fastweb. Pertanto, il tempo massimo per l’attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 (sessanta) giorni che decorrono dalla ricezione da parte di Fastweb della proposta di abbonamento sottoscritta dal cliente”*.

Nel caso di specie, si deve evidenziare che, a fronte della richiesta del 12 ottobre 2006 ed atteso il tempo massimo di 60 giorni per la fornitura del servizio, di cui supra, il ritardo nell’attivazione dello stesso si è protratto nell’arco temporale di 67 giorni segnatamente al periodo di riferimento*24 gennaio 2007 - 2 aprile 2007* , in quanto solo in quest’ultima data, la società ha provveduto ad inoltrare la richiesta di NP alla società Telecom Italia S.p.A.. Al riguardo, il mancato rispetto della tempistica prevista legittima l’applicazione dell’articolo 29 della Carta Servizi Fastweb, che, in materia di garanzie offerte al cliente, riconosce a quest’ultimo, in caso di abbonamento residenziale, un indennizzo pari a Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo.

In ordine al merito della res controversa, e precisamente al ritardo nell’attivazione del servizio Adsl e fonia, si deve rilevare che, dalla documentazione in atti, nonché dalle dichiarazioni rese dalla società Fastweb S.p.A., quest’ultima, pur riconoscendo il disservizio lamentato, ha eccepito, quale circostanza limitativa di responsabilità, che il ritardo è stato causato dalla richiesta di recesso comunicata verbalmente dall’utente, tale da determinare il congelamento dell’attività di provisioning avviata per effetto della richiesta di Number Portability: sul punto, la società medesima ha evidenziato che la relativa procedura di attivazione ha ripreso l’iter ordinario solo a seguito della ricezione della revoca della disdetta, formalizzata dalla cliente in data 26 febbraio 2006.

Nel caso di specie, l’utente non solo non ha formalizzato la volontà di recedere dal contratto secondo le modalità prescritte contrattualmente, ma successivamente ha manifestato l’intento di proseguire nel rapporto contrattuale con l’operatore Fastweb e, dunque, di usufruire dei servizi richiesti, dandone contezza, a tal proposito, *per facta concludentia* (quali, ad esempio, il ritiro del modem, i continui e ripetuti solleciti di attivazione, nonché la richiesta del servizio Wireless del 15 febbraio 2007). Pertanto, il ritardo nell’attivazione deve computarsi dal 24 gennaio 2007, data di consegna del modem. Tanto premesso, in assenza di recesso formale, si deve riconoscere in capo alla società Fastweb S.p.A. la piena ed esclusiva responsabilità in ordine al ritardo nell’attivazione del servizio, limitatamente al periodo *24 gennaio 2007 - 2 aprile 2007*, e precisamente dalla data di scadenza dei sessanta giorni decorrenti dalla sottoscrizione contrattuale a quella coincidente con l’invio alla società Telecom Italia S.p.A. della richiesta di Number Portability sul numero xxxx.

Per quanto concerne la presunta morosità, eccepita dalla società Fastweb S.p.A. in sede di audizione, per l’importo pari ad Euro 206,58 inerente al mancato pagamento della fattura n.

2604722 del 14 giugno 2007, si deve rilevare che la parte istante, pur non presenziando all'udienza di discussione della controversia, ha prodotto agli atti copia del pagamento effettuato tramite bonifico bancario, ma dichiara di aver decurtato dall'importo complessivo la somma di euro 40,83 quale costo di attivazione del servizio WiFi.

CONSIDERATO che la società Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto garantire l'attivazione del servizio entro i termini e le modalità previste dall'articolo 6 delle condizioni generali, ed in particolare entro il termine massimo di sessanta giorni dalla ricezione della proposta contrattuale e che, diversamente, nel caso di specie, la società medesima si è attivata all'inoltro della richiesta di portabilità della numerazione telefonica all'operatore di accesso solo in data 2 aprile 2007;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl e voce, oggetto di contestazione, è imputabile alla società Fastweb S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, ai sensi dell'articolo 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CPS, da calcolarsi secondo il parametro fissato dall'articolo 29 della relativa Carta Servizi;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Fastweb S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 9 luglio 2007 dalla sig.ra XXXXXX, è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, l'indennizzo pari ad Euro 335,00 calcolato moltiplicando l'importo di Euro 5,00 per il numero di 67 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio, con riferimento al periodo *24 gennaio 2007-2 aprile 2007*.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 5 dicembre 2007

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola