



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 1/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CALDERA / FASTWEB S.P.A.
(GU14/36/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 gennaio 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del Sig. Caldera, del 10 gennaio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica *business* n. 0166537xxx, lamenta l’omesso trasloco della linea.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a. all’inizio del mese di settembre 2017, tramite il *call center* dell’operatore, il Sig. Caldera ha richiesto il trasloco dell’utenza telefonica presso un altro indirizzo;
- b. dopo numerosi solleciti, Fastweb S.p.A. ha comunicato all’utente che il trasloco non poteva essere completato a causa della mancanza di spazio “*sulle piastre che affitta da Telecom S.p.A.*”.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

- i. il rimborso delle fatture pagate in seguito alla richiesta di trasloco;
- ii. il risarcimento dei danni per “*i mancati incassi tramite POS*”.

2. La posizione dell’operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha rilevato che “*controparte non ha precisato il periodo in cui si sarebbe verificato il presunto malfunzionamento/interruzione del servizio*”; pertanto, ha eccepito l’inammissibilità dell’istanza in quanto generica.

Inoltre, l’operatore ha addotto che l’omesso trasloco della linea non è da attribuirsi a colpa propria, avendo, altresì, provveduto ad informare il cliente, come confermato dallo stesso Sig. Caldera, dell’impossibilità di portare a termine la procedura per un impedimento di natura tecnica. Peraltro, ha anche precisato che i servizi, come dimostrato dal traffico telefonico in fattura, sono stati correttamente erogati e fruiti dall’istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In data 20 novembre 2017 Fastweb S.p.A. ha ricevuto una richiesta di migrazione dell'utenza da parte di Telecom Italia S.p.A. e, come evidenziato nelle schermate *Eureka* in atti, ha tempestivamente posto in essere tutte le attività di competenza dell'operatore *donating*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Nel merito della procedura di trasloco, si osserva che il disagio subito dall'utente non può essere attribuito ad un inadempimento di Fastweb S.p.A. L'operatore, alla luce dell'articolo 7, comma 5, delle Condizioni generali di contratto, ha 50 giorni di tempo per dare esecuzione alla richiesta di trasloco, sempre che nel corso della procedura non emergano motivi tecnici ostativi all'espletamento della stessa. Nel caso in esame, la Società, riscontrata l'impossibilità tecnica di effettuare il trasloco, ne ha dato comunicazione all'utente e, sebbene Fastweb S.p.A. non abbia dimostrato di aver adempiuto tempestivamente all'onere informativo di competenza, deve constatarsi che il Sig. Caldera non ha precisato la data in cui ha richiesto il trasloco della linea.

Ciò stante, premesso che dalle fatture depositate in atti non risulta traffico a far data dal 21 dicembre 2017, la richiesta *sub i.* può essere parzialmente accolta, limitatamente agli importi addebitati, a decorrere dalla data predetta. Si precisa, altresì, che le fatture riferite al periodo antecedente al 21 dicembre 2017 non possono essere stornate in quanto riportano traffico; pertanto si ritiene che, a fronte della prestazione contrattuale resa dall'operatore, controparte non può sottrarsi all'adempimento della propria obbligazione.

Per quanto concerne le pretese risarcitorie *sub ii.*, si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Sotto il profilo degli indennizzi, dunque, premesso che in udienza l'istante ha dichiarato che nelle more del trasloco i servizi non erano perfettamente forniti, in quanto *“la deviazione di chiamata sul cellulare non funzionava regolarmente e il servizio internet era assente”*, non si ritiene di accogliere l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore in memorie in quanto, dalla documentazione al fascicolo, è agevole desumere il periodo di disservizio. La Società, infatti, ha depositato il dettaglio di traffico registrato sull'utenza dedotta in controversia sino al 21 dicembre 2017 e, dalle schermate prodotte dall'operatore, si rileva che la linea è migrata verso OLO solo a far data dal 30 gennaio 2018. Pertanto, atteso che in riferimento al periodo compreso dal 21 dicembre 2017 al 30 gennaio 2018 non vi è prova che i servizi siano stati regolarmente forniti, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 10,00 al giorno, per ciascun servizio, per 40 giorni,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

calcolati in riferimento al periodo di cui sopra, per un importo totale pari ad euro 800,00 (ottocento/00).

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Caldera nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A., oltre a stornare, ovvero a rimborsare, gli importi addebitati a far data dal 21 dicembre 2017, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante un importo pari a euro 800,00 (ottocento/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 10 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi