

Delibera N. 100/11/CIR

**Definizione della controversia
I.R./ Fastweb S.p.A.
(GU14/1979/09)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 luglio 2011;

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*";

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

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A;

VISTA l'istanza del 21 ottobre 2009 (prot. n. 80212), con la quale la sig. I.R. 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. (di seguito, Fastweb);

VISTA la nota del 3 dicembre 2009 (prot. n. 90400), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 26 gennaio 2010;

UDITA la società Fastweb S.p.A. nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi in data 26 gennaio 2010;

PRESO ATTO della mancata comparizione della parte istante alla predetta udienza di discussione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra. I.R. lamenta, nei confronti della società Fastweb il ritardo nel trasloco delle linee telefoniche n. 0574/60xxxx e n. 0574/40yyyy che era previsto per il giorno 25 agosto 2008 ed è avvenuto solo in data 9 settembre 2008, nonché ritardi nella procedura di migrazione delle proprie utenze dalla società Fastweb alla società Telecom Italia S.p.A..

In particolare, dall'istanza introduttiva del procedimento e dalla documentazione acquisita, è emerso che:

- i. in data 9 luglio 2008, la sig.ra I.R. inviava a Fastweb, a mezzo fax, il modulo di trasloco delle linee telefoniche oggetto della presente procedura chiedendo che lo stesso dovesse avvenire inderogabilmente il 25 agosto successivo;
- ii. in data 27 agosto, a mezzo raccomandata, sollecitava l'intervento di Fastweb;
- iii. contestualmente si vedeva costretta ad acquistare per gli impegni lavorativi una chiavetta dati usb del gestore TIM e sosteneva una spesa complessiva di euro 139,00;
- iv. solo in data 9 settembre 2008 avveniva il trasloco delle linee telefoniche;
- v. in data 21 ottobre 2008 la sig.ra I.R. chiedeva a Telecom Italia la migrazione delle linee telefoniche e contestualmente la cessazione del contratto stipulato con la società Fastweb;
- vi. in relazione alla controversia insorta con Fastweb, la sig.ra I.R., in data 14 luglio 2009, esperiva con esito negativo il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.re.com Toscana;

Per quanto sopra esposto, l'istante chiede il riconoscimento delle somma forfettaria di euro 5.000,00 a titolo di indennizzo, comprensivo del disagio relativo alla necessità di sostituzione delle utenze telefoniche, nonché il rimborso delle spese legali.

La società Fastweb S.p.A., in sede di audizione, nulla eccepisce in relazione al ritardo del trasloco dell'utenza, ma produce, in relazione al ritardo nella procedura di migrazione verso Telecom Italia S.p.A., le schermate di sistema da cui emerge l'assenza di responsabilità del gestore.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte solo parzialmente.

Nel caso di specie l'istante lamenta il ritardo nel trasloco delle linee telefoniche e il ritardo nella procedura di migrazione da Fastweb verso il gestore Telecom, imputandone la responsabilità al gestore Fastweb.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è emerso che la società Fastweb è responsabile unicamente in relazione al ritardo di 21 giorni del trasloco delle due utenze telefoniche, mentre la responsabilità del ritardo nella procedura di passaggio con l'operatore Telecom Italia S.p.A. non è imputabile all'operatore Fastweb che, alla luce di quanto documentato nel corso dell'audizione, appare che abbia dato seguito alla richiesta della Sig.ra I.R. nei modi e nei tempi stabiliti dalla normativa dell'Autorità. Di tale circostanza era stata resa edotta la cliente dalla stessa Telecom Italia che, il 20 gennaio 2009, nel comunicare il ritardo nell'evasione della procedura di migrazione, chiariva al contempo le motivazioni dello stesso.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità è imputabile alla società Fastweb S.p.A. esclusivamente con riferimento al numero di 21 giorni di ritardo nel trasloco delle utenze telefoniche intercorrenti dal 25 agosto 2008 al 15 settembre 2008;

RITENUTO, per quanto concerne le spese di procedura, che sia equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 50,00, in considerazione del fatto che la stessa ha presenziato esclusivamente all'udienza del tentativo di conciliazione dinanzi al Co.re.com. Toscana;

RITENUTO, per quanto concerne le spese subite dall'utente per far fronte ai disservizi subiti, non appare sia equo liquidare, in favore della parte istante l'importo di euro 139,00 poiché alla parte istante è riconosciuto l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi per il pregiudizio subito;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

DELIBERA

1. La società Fastweb S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla sig.ra I.R. in data 21 ottobre 2009, è tenuta a:

i) corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario intestato all'utente, la somma di euro 420,00 a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro giornaliero di euro 10,00 per il numero di 21 giorni di ritardo nel trasloco della linea telefonica dal 25 agosto 2008 al 15 settembre 2008, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi di Fastweb S.p.A.;

ii) riconoscere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'utente, la somma di euro 50,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura complessivamente sostenute, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

2. La Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 22 Luglio 2011

ILPRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola