



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 115/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
WORKING PROGRESS di X/FASTWEB S.P.A.
(GU14/1098/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 giugno 2018;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza della società *Working Progress* di X, del 1 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta nei confronti di Fastweb S.p.A. la mancata attivazione di otto linee telefoniche *business*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che:

a. il 25 luglio 2016 ha sottoscritto apposite PDA con Fastweb S.p.A. per l'attivazione di 8 nuove linee telefoniche *business* presso la sede di Torre Annunziata e presso la sede di Napoli;

b. nonostante i ripetuti reclami, le linee telefoniche non sono mai state attivate, neanche a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo depositata presso il CORECOM Campania;

c. l'utente ha altresì precisato che l'operatore, presso la sede di Napoli, *“ha montato il cavo della fibra che a tutt'oggi pende dal muro”*, mentre presso la sede di Torre Annunziata alcun sopralluogo è stato eseguito.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto la corresponsione degli indennizzi spettanti ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*, nonché il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha rilevato la genericità dell'istanza.

Nel merito, ha dichiarato che delle PDA allegate dall'utente al modello GU14 alla Società ne sono pervenute solo due: una per l'attivazione di 2 linee telefoniche presso la sede di Torre Annunziata e l'altra per l'attivazione di altre 2 linee telefoniche presso la sede di Napoli, entrambi datate 25 luglio 2016.

L'operatore ha aggiunto di aver posto in essere tutte le attività necessarie per attivare i servizi, conformemente a quanto stabilito nel regolamento negoziale. Infatti, per la sede di Torre Annunziata, ha richiesto a Telecom Italia S.p.A. *“il rilascio di un circuito bitstream”* in data 11 agosto, 6 e 30 settembre 2016, ricevendo sempre il KO di Telecom Italia S.p.A., come si evince dalle schermate del sistema *Eureka* depositate in allegato alle memorie. In particolare, la richiesta del 6 settembre 2016 è stata bocciata con causale *“KO per time out OLO a seguito cliente irreperibile on field”*; in data 30 settembre 2016 è stata registrata un'altra bocciatura con causale *“Il Cliente finale rifiuta l'intervento tecnico”*. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. ha evidenziato che il cliente, che prima si è reso irreperibile e poi ha rifiutato l'attivazione, ha contribuito ad *“arrecarsi il danno che ad oggi lamenta”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Un'ulteriore richiesta è stata poi inviata a Telecom Italia S.p.A., in data 13 febbraio 2017, che alla data dell'udienza in Autorità, 21 settembre 2017, si trovava ancora in stato "Accodato".

Analoghe considerazioni valgono per la sede di Napoli, "infatti, anche in tale seconda ipotesi tutte le richieste inviate dalla scrivente per l'attivazione delle linee sono state bocciate da Telecom Italia S.p.A." di cui l'ultima sarebbe sempre datata 13 febbraio 2017 "con data di risoluzione prevista al 5 luglio 2017".

La Società ha infine concluso rappresentando che "la Working Progress di Ciro Farina era perfettamente a conoscenza delle circostanze sopra descritte", pertanto alcuna responsabilità può essere addebitata a Fastweb S.p.A. in merito alle doglianze dell'utente.

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.

In via preliminare, non si accoglie l'eccezione di genericità sollevata da Fastweb S.p.A. in quanto l'istanza è adeguatamente precisa in relazione alla fattispecie di cui l'utente si duole, consistente nella mancata attivazione del servizio.

Nel merito, in relazione ai documenti contrattuali fondanti le richieste dell'utente, si osserva che resta incerto il numero di linee telefoniche che l'operatore era obbligato ad attivare. In particolare, per quanto riguarda la sede di Torre Annunziata, solo uno dei documenti depositati indica il codice e il nominativo della struttura di vendita e prevede l'attivazione di due linee telefoniche; analoga considerazione vale in riferimento alla sede di Napoli. Pertanto, in assenza di un elemento essenziale, quale l'identificativo di uno dei due contraenti, il documento prodotto non può assurgere a valido titolo costitutivo del vincolo contrattuale. Ne consegue che, ai fini della presente pronuncia, sarà presa in considerazione esclusivamente la documentazione debitamente compilata.

Per quanto attiene alla omessa attivazione delle linee telefoniche presso la sede di Torre Annunziata, si osserva che l'operatore, a fronte del contratto sottoscritto in data 25 luglio 2016, entro 60 giorni avrebbe dovuto attivare i servizi, ai sensi delle proprie Condizioni Generali di Contratto. Tuttavia, la prestazione contrattuale si è resa impossibile per un impedimento tecnico indipendente dalla responsabilità di Fastweb S.p.A. Tuttavia, si osserva che la Società ha omesso di darne immediata comunicazione all'utente, il quale, stante la documentazione in atti, solo all'esito dell'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo depositata innanzi al CORECOM Campania ha appreso dell'impossibilità tecnica di attivazione. Pertanto, atteso che in esito al KO di Telecom Italia S.p.A. del 20 settembre 2016 Fastweb S.p.A. non ha rispettato gli oneri informativi di competenza, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 3.990,00 (tremilanovecentonovanta/00), nella misura di 15,00 euro al giorno per ciascun servizio, per 133 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 20 settembre 2016 al 31



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

gennaio 2017 (data in cui l'utente ha appreso, nell'ambito del procedimento instaurato ex articolo 5 del *Regolamento* innanzi al CORECOM Campania, dell'impossibilità tecnica ostativa all'attivazione dei servizi).

Per quanto attiene alla omessa attivazione delle linee telefoniche presso la sede di Napoli, valgono analoghe considerazioni. Tuttavia, si deve rilevare che quanto ha dichiarato l'operatore in memorie (ovvero che “*anche in tale seconda ipotesi tutte le richieste inviate dalla scrivente per l'attivazione delle linee sono state bocciate da Telecom Italia S.p.A.*”) contraddice il riscontro fornito alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità nell'ambito del procedimento instaurato ex articolo 5 del *Regolamento*. In tale sede, infatti, Fastweb S.p.A. ha addotto che la Proposta di Abbonamento Piccole e Medie Imprese non ha avuto seguito “*per rifiuto dell'istante il quale ci ha riferito di avere cambiato sede*”, ma non ha dimostrato in alcun modo di aver acquisito la rinuncia dell'utente all'attivazione dei servizi. Restano quindi non provate, né chiarite, le attività intraprese dalla Società per dare seguito alla PDA sottoscritta in riferimento all'attivazione delle linee telefoniche presso la sede di Napoli. Pertanto, atteso che a fronte del contratto sottoscritto il 25 luglio 2016, ai sensi delle proprie Condizioni Generali di Contratto, Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto attivare i servizi entro 60 giorni, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 3.840,00 (tremilaottocentoquaranta/00), nella misura di 15,00 euro al giorno per ciascun servizio, per 128 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 25 settembre 2016 (data in cui Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto attivare la linee telefoniche) al 31 gennaio 2017 (data in cui l'utente ha appreso, nell'ambito del procedimento instaurato ex articolo 5 del *Regolamento* innanzi al CORECOM Campania, dell'impossibilità tecnica ostativa all'attivazione dei servizi).

Infine, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle menzionate Linee Guida, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società *Working Progress* di X nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Fastweb S.p.A., oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 3.990,00 (tremilanovecentonovanta/00), a titolo di indennizzo per mancata attivazione delle linee telefoniche presso la sede di Torre Annunziata;
- ii. euro 3.840,00 (tremilaottocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per mancata attivazione delle linee telefoniche presso la sede di Napoli.

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.

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, 27 giugno 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi