



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 130/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GUARINO / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1393/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 2016;

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. 88/16/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*;

VISTA l’istanza del Sig. Guarino, del 21 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il Sig. Guarino, intestatario della linea telefonica n. 0825447xxx, lamenta il ritardo con cui la società Fastweb S.p.A. ha dato esecuzione alla richiesta di trasloco della predetta utenza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 28 maggio 2013, l'istante chiedeva all'operatore, telefonicamente, il trasloco dell'utenza telefonica *business* n. 0825447xxx presso un nuovo indirizzo, a causa del trasferimento dell'attività commerciale;

b. Fastweb S.p.A., tuttavia, dava seguito alla richiesta di trasloco dell'istante solo in data 15 dicembre 2013;

c. nel periodo compreso dal mese di maggio al mese di dicembre 2013, benché l'utente non utilizzasse il servizio telefonico, pagava puntualmente gli importi fatturati dall'operatore;

d. il Sig. Guarino, in relazione a tanto, ha inviato un reclamo a mezzo fax, in data 6 novembre 2013.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza sulla quale era attivo sia il servizio voce che l'ADSL;

ii. il rimborso della somma di euro 218,47 fatturata nei documenti contabili n.4545016 del 30 giugno 2013, n. 6194121 del 31 agosto 2013 e n. 7816986 del 31 ottobre 2013 perché riferiti ad un periodo in cui non ha fruito dei servizi.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., *in primis*, ha eccepito che l'utenza di cui si discute è *consumer* e non *business*; nel merito ha dichiarato che le richieste di trasloco, come risulta dalle Condizioni Generali di Contratto 2012 che trovano applicazione nel caso di specie, non possono essere effettuate telefonicamente, ma devono essere necessariamente formalizzate per iscritto. In relazione a tanto, l'operatore ha addotto di aver provveduto al trasloco della linea solo in data 15 dicembre 2013, a fronte della richiesta scritta pervenuta dall'istante in data 6 novembre 2013.

Per quanto attiene alla richiesta di rimborso delle somme pagate in riferimento al periodo successivo alla richiesta di trasloco, la società ha evidenziato che l'istante ha regolarmente utilizzato i servizi erogati fino al 12 luglio 2013. A comprova di ciò ha prodotto il dettaglio di traffico di cui alle fatture n. 4545016 del 30 giugno 2013, relativa al periodo compreso dal 1 maggio al 30 giugno 2013, e n. 6194121 del 31 giugno 2013, relativa al periodo compreso dal 1 luglio al 31 agosto 2013.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In primis si osserva che, anche in esito agli accertamenti condotti dal responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'operatore non ha dimostrato di aver reso edotto l'istante in ordine alle Condizioni Generali di Contratto applicabili al rapporto contrattuale dedotto in controversia e, in particolare, alla modalità attraverso cui formalizzare la richiesta di trasloco della linea telefonica.

Ciò stante, non può essere accolta l'eccezione sostenuta da Fastweb S.p.A. a propria difesa, secondo cui il Sig. Guarino avrebbe utilizzato una modalità di richiesta difforme da quella prevista nelle Condizioni Generali di Contratto, atteso che la società non ha dato evidenza del rispetto degli oneri informativi prescritti in capo all'operatore, in sede di stipula contrattuale. D'altra parte, avendone fatto richiesta telefonicamente, non v'è prova certa in ordine alla data in cui l'istante ha richiesto il trasloco.

Nel caso di specie, quindi, in virtù del criterio equitativo espressamente richiamato anche nelle Linee Guida approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si ritiene di valutare le circostanze dedotte in controversia alla luce del regime delle presunzioni semplici. In particolare, atteso che dal dettaglio di traffico in atti nel periodo compreso dal 12 luglio al 3 dicembre 2013 non si registra traffico telefonico in uscita sull'utenza oggetto di controversia, deve ritenersi che i fatti addotti dall'utente trovino riscontro probatorio per mezzo delle menzionate presunzioni semplici che appaiono gravi, precise e concordanti.

Ciò stante, si ritiene di accogliere la domanda dell'istante di cui a punto *i*, e, accertato che l'utenza oggetto di controversia è *consumer* e non *business*, in riferimento al periodo come sopra circoscritto, Fastweb S.p.A. dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo di euro 2.145,00 (duemilacentotrentacinque/00), nella misura di euro 7,50, per ciascun servizio non accessorio, per un totale di 143 giorni.

Anche la richiesta dell'utente di cui al punto *ii*, può trovare parziale accoglimento, in considerazione del fatto che nel periodo sopra circoscritto l'istante non ha fruito del servizio telefonico. In relazione a tanto, devono essere integralmente rimborsate le fatture n. 4545016 del 30 giugno 2013 e n. 6194121 del 31 agosto 2013 che addebitano anticipatamente i costi di abbonamento al servizio telefonico in riferimento al periodo, rispettivamente, luglio-agosto 2013 e settembre-ottobre 2013; deve, altresì, essere rimborsata la fattura n. 7816986 del 31 ottobre 2013, limitatamente al costo dell'abbonamento riferito al mese di novembre 2013, pari ad euro 45,37.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità e si avvalsa dell'assistenza di un legale.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

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

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a rimborsare all'utente l'importo complessivo di euro 169,24, come sopra determinato, è tenuta a liquidare in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura e l'importo di euro 2.145,00 (duemilacentoquarantacinque/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di ritardato trasloco della linea telefonica.

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, 16 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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