



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 131/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DITTA LO BUE / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1273/2015)**

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della Ditta Lo Bue, del 1 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La Ditta Lo Bue, intestataria dell’utenza telefonica *business* n. 0918213xxx, ha lamentato il ritardo con cui la società Fastweb S.p.A. ha dato esecuzione alla richiesta di trasloco della predetta utenza.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a. in data 21 febbraio 2015, a mezzo fax, l'istante chiedeva all'operatore il trasloco dell'utenza telefonica *business* n. 0918213xxx, sulla quale era attivo sia il servizio voce che l'ADSL, 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 4 luglio 2015, nel frattempo l'utente fruiva dei servizi telefonici che l'operatore continuava ad erogare presso il precedente indirizzo;

c. il gestore non ha mai fornito riscontri esaustivi ai numerosi reclami che l'utente ha effettuato nelle more del trasloco.

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

i. la corresponsione di un indennizzo per ritardata attivazione del servizio "fonia" e del servizio "ADSL", nonché degli altri servizi attivi sull'utenza oggetto della controversia ("chi chiama", "Avviso di chiamata", "trasferimento di chiamata", "Business care", "Fastmail", "Chiamate verso rete fissa nazionale gratuite senza scatto alla risposta", "Chiamate gratuite senza scatto alla risposta verso i cellulari nazionali");

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii. il rimborso degli importi fatturati in riferimento al periodo di mancata evasione della richiesta di trasloco;

iv. l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale/mancato rispetto degli obblighi informativi;

v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha escluso ogni responsabilità in merito ai fatti contestati.

In particolare, l'operatore ha dichiarato che "*alcuna richiesta di trasloco della linea telefonica risulta pervenuta a Fastweb in data 21.02.2015*", disconoscendo la valenza probatoria dei fax allegati dall'utente all'istanza di definizione, a comprova dell'invio della richiesta di trasloco al gestore. Il gestore ha altresì addotto di non aver ricevuto alcun reclamo da parte dell'istante e che "*Fastweb venuta a conoscenza della volontà della Ditta Lo Bue di traslocare la propria utenza telefonica soltanto a seguito dell'istanza ex art.5 del Regolamento*".

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 controversia, si rileva che la Ditta Lo Bue, il 21 febbraio 2015, inoltrava a Fastweb S.p.A. istanza di trasloco dell'utenza *business* n. 0918213xxx, sulla quale era attivo sia il servizio voce che il servizio ADSL. In proposito non può trovare accoglimento, perché immotivata, la contestazione sollevata dall'operatore circa l'assenza di valenza probatoria della documentazione depositata in atti dall'istante a comprova dell'invio al gestore della richiesta di trasloco.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In relazione a tanto, atteso che Fastweb S.p.A. non ha dato alcuna evidenza delle motivazioni per le quali la richiesta di trasloco formulata dall'istante è stata gestita oltre il termine di 35 giorni previsto espressamente nella modulistica all'uopo sottoscritta, nel caso di specie si ritiene applicabile l'articolo 3, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento* sugli indennizzi, in virtù del quale Fastweb S.p.A. dovrà corrispondere all'utente un importo pari ad euro 2.940,00 (duemilanovecentoquaranta/00), nella misura di 15,00 euro al giorno per ciascun servizio non accessorio, per un totale di 98 giorni, computati in riferimento al periodo compreso 21 febbraio 2015 (data in cui l'utente ha inviato la richiesta di trasloco all'operatore) al 4 luglio 2015 (data in cui l'operatore ha dato esecuzione alla richiesta di trasloco) e decurtando il termine di 35 giorni di cui alla citata modulistica.

La richiesta di corresponsione di ulteriori indennizzi riferiti alla ritardata attivazione dei servizi accessori non può essere accolta in quanto esula dalla previsione regolamentare sopra richiamata.

Diversamente, trova accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto non risulta che l'operatore abbia riscontrato il reclamo che l'istante ha provato di aver inviato il 9 marzo 2015. Pertanto, Fastweb S.p.A. dovrà corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 72,00 (settantadue/00), nella misura di 1,00 euro al giorno, per un totale di 72 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 9 marzo 2015 (data in cui l'utente ha provato di aver inviato all'operatore un fax di reclamo) al 4 luglio 2015 (data in cui l'operatore ha dato esecuzione alla richiesta di trasloco) già decurtati del termine che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 10.4 delle Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al reclamo.

Inoltre non trova accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture emesse dall'operatore nelle more dell'esecuzione della procedura in quanto, per sua stessa ammissione, l'utente ha comunque fruito dei servizi, sebbene presso un indirizzo diverso da quello in cui ne aveva richiesto la fornitura; quindi, a fronte della fruizione di un servizio, si ritiene doveroso pagarne il corrispettivo.

Analogamente, la richiesta di indennizzo di cui al punto *iv.* non può trovare accoglimento in quanto il *Regolamento sugli indennizzi* non contempla tra le fattispecie di disservizio indennizzabili quella relativa alla mancata trasparenza contrattuale; mentre la richiesta di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi si ritiene che sia già stata soddisfatta nell'ambito dell'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento* sugli indennizzi.

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 100,00 (cento/00) tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità.

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

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Ditta Lo Bue nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.940,00 (duemilanovecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo, per la ritardata attivazione del servizio;

ii. euro 72,00 (settantadue/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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