



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 137/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GIULIANO/FASTWEB S.P.A.
(GU14/80/17/AM)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 settembre 2017;

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. 125/17/CONS, del 30 marzo 2017;

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 indennizzi*;

VISTA l’istanza del Sig. Giuliano, del 13 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata attivazione dell'utenza telefonica e, conseguentemente, la mancata fornitura dei servizi voce e ADSL, da parte di Fastweb S.p.A.

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

a. in data 29 gennaio 2016 ha sottoscritto un contratto con la società Fastweb S.p.A. in adesione all'offerta commerciale denominata “*Superjet*” per l'attivazione dei servizi voce e ADSL;

b. Fastweb S.p.A., alla data del deposito dell'istanza di definizione, ancora non aveva attivato i servizi di competenza.

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

i. la corresponsione degli indennizzi per mancata attivazione dei servizi voce, ADSL e servizi accessori, nonché per mancato rispetto degli oneri informativi;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, preliminarmente ha chiesto lo stralcio delle richieste avanzate in sede di definizione che non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, la Società ha dichiarato che *“ha tentato l'attivazione dei servizi di cui alla proposta di abbonamento, ma tuttavia non sono mai andati a buon fine, stante la bocciatura di Telecom Italia S.p.A.”*.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'operatore ha rilevato che l'unico reclamo pervenuto dall'utente è datato 15 aprile 2016 ed è stato recapitato ad un indirizzo diverso da quello indicato nelle Condizioni generali di contratto. Tuttavia, la Società ha inviato, in data 23 giugno 2016, un *email* al delegato dell'utente per informarlo delle problematiche riscontrate in sede di attivazione dei servizi e della impossibilità tecnica di procedere all'attivazione degli stessi.

Fastweb S.p.A. ha altresì precisato di aver dato pronto riscontro al GU5 depositato dall'istante in data 12 gennaio 2017 e di aver inviato un ulteriore documento informativo, in atti, successivo al provvedimento temporaneo n. 2/2017, *“con il quale ha ribadito quanto già esposto circa l'impossibilità tecnica di attivare i servizi”*.

Pertanto, la società Fastweb S.p.A. ha concluso chiedendo il rigetto integrale dell'istanza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 primis, si ritiene di non dare alcun seguito alla richiesta di stralcio formulata dalla Società, atteso che, come evidenziato nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS, le istanze dell'utente "...devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare..." (cfr. par. III.1.2. delle Linee guida), pertanto l'Autorità, a seguito dell'accertamento dei fatti in sede istruttoria, valuterà l'indennizzo eventualmente applicabile in relazione al caso di specie.

Nel merito, occorre rappresentare quanto segue.

In sede di udienza l'istante, per mezzo del suo delegato, ha evidenziato di non aver mai ricevuto alcuna informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico attinente all'attivazione dei servizi. In particolare, ha dichiarato di non aver mai ricevuto la *mail* del 23 giugno 2016 che l'operatore ha addotto di aver inviato al fine di assolvere gli oneri informativi di competenza, fermo restando che non vi è prova alcuna in ordine alla ricezione della stessa.

Dalla documentazione al fascicolo, si evince che la società Fastweb S.p.A. si è correttamente adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale, tuttavia la mancata attivazione è effettivamente dipesa da causa non imputabile all'operatore che, pertanto, risponderà esclusivamente sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza.

Pertanto, in accoglimento alla richiesta dell'istante *sub i.*, per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, nella misura di euro 7,50 *pro die*, per complessivi 264 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 15 aprile 2016 (data in cui risulta notificato a Fastweb S.p.A. il KO alla richiesta di attivazione) al 4 gennaio 2017 (data dell'udienza di conciliazione), per un importo totale pari ad euro 1.980,00 (millenovecentottanta/00). Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Analogamente, preso atto del reclamo inviato a mezzo pec in data 15 giugno 2016, si accoglie la richiesta dell'istante *sub ii.*; pertanto Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 158 giorni, computati in riferimento al periodo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

compreso dal 15 giugno 2016 al 4 gennaio 2017 (data dell'udienza di conciliazione), decurtati i 45 giorni previsti dalle Condizioni generali di contratto che l'operatore si riserva per dare risposta al reclamo, per un importo totale pari ad euro 158,00 (centocinquantotto/00).

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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. Giuliano nei confronti della Società Fastweb S.p.A., per le motivazioni espresse in premessa.

2. La Società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. euro 1.980,00 (millenovecentottanta/00), a titolo di mancato rispetto degli oneri informativi di competenza;

b. euro 158,00 (centocinquantotto/00), a titolo di 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.

Napoli, 26 settembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi