

DELIBERA N. 141/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ANTANI/FASTWEB S.P.A.
(GU14/52276/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 ottobre 2019;

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. 95/19/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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* ai sensi del quale *“Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31*

luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”.

VISTA l'istanza della società Antani, acquisita al protocollo n. 0212861 del 30/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., il 18/07/2017 ha sottoscritto una PDA per la migrazione, da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A., di n.5 utenze *business* in RTG. La portabilità per n. 3 utenze è avvenuta in data 15 settembre 2017; tuttavia sulle utenze n. 081-7674xxx (tutto 1 canale + adsl opzione super fibra), n. 081-7673xxx e n. 081-7679xxx (tutto 1 canale + adsl opzione super fibra) non è stata attivata la fibra, mentre le utenze n. 081-7673xxx e n. 081-7661xxx hanno smesso di funzionare, sia in ingresso che in uscita. Oltre a numerosi reclami telefonici (ogni giorno a partire dal 15/09/2017), sono stati inviati una PEC, il 05/10/2017, e dei fax, il giorno 11/10/2017, a cui non è mai stata data risposta ed il problema non è ancora stato risolto.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. immediata riattivazione e portabilità delle utenze n. 081-7673xxx e n. 081-7661xxx;
- ii. immediata attivazione del servizio di connessione ad *internet* in tecnologia fibra per l'utenza n. 081-7674xxx e n. 081-7679xxx;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione delle linee (servizio voce e dati);
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata portabilità delle utenze da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A.;
- v. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 11/10/2017 (inviato a mezzo fax a Fastweb S.p.A.).

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato di aver ricevuto, per il n. 081-7673xxx e il n. 081-7661xxx, due richieste di *NPP*, entrambe datate 1° settembre 2017 ed espletate, rispettivamente, il 26 ottobre e il 1° novembre 2017. Pertanto, la richiesta di portabilità e attivazione delle predette linee risulta di competenza di Tim S.p.A.

Per quanto concerne il reclamo datato 11 ottobre 2017, l'operatore ha rilevato che al fascicolo non vi è prova che lo stesso è stato consegnato alla Società, tantomeno è provato l'invio della PEC datata 11 ottobre 2017.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, si rileva che le richieste dell'utente relative alla mancata attivazione del servizio fibra e al ritardo nell'attivazione dei servizi in esito all'espletamento della portabilità delle numerazioni n. 081-7673xxx e n. 081-7661xxx, attengono ad attività di competenza dell'operatore *recipient*, TIM S.p.A. Tuttavia, essendo TIM S.p.A. estromessa dalla presente decisione per effetto dell'accordo transattivo raggiunto con l'utente in sede conciliativa, resta da verificare la sussistenza della responsabilità di Fastweb S.p.A. per omesso riscontro al reclamo datato 11 ottobre 2017. In proposito, si osserva che l'istante, a comprova dell'invio/ricezione, non ha depositato alcun rapporto di trasmissione da cui è possibile evincere data e ora di invio, numero del mittente e del destinatario, esito della trasmissione; bensì un mero documento word in cui sono riportati, a cura del medesimo istante, i predetti dati. Non si ritiene che tale documento possa validamente provare la ricezione del reclamo di cui si discute da parte di Fastweb S.p.A. In particolare, atteso che la giurisprudenza riconosce nel fax un mezzo legale di comunicazione ed attribuisce al rapporto di favorevole trasmissione del documento il valore di presunzione semplice, nel caso di specie tale rapporto non è depositato al fascicolo, pertanto non essendo provata la ricezione del reclamo da parte di Fastweb S.p.A. la relativa richiesta di indennizzo per mancata risposta non è accoglibile nei confronti dell'operatore.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente, Antani, nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

3. 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, 17 ottobre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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