



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 149/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FORINA / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 928/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 dicembre 2015;

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/COS, 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. 390/15/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*”;

VISTA l’istanza della società Forina, del 24 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Forina, in persona del legale rappresentante pro tempore, cliente del gestore Fastweb S.p.A. e intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0817516xxx, ha lamentato la sospensione della linea telefonica. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che, nel periodo compreso dal 23 febbraio 2015 al 6 marzo 2015, sia il servizio voce che l'ADSL risultavano non funzionanti, precisando inoltre che il medesimo disservizio interessava le nove numerazioni collegate a quella principale, tutte oggetto del medesimo rapporto contrattuale.

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

- i. l'indennizzo per la sospensione dei servizi in relazione alle nove linee oggetto del contratto;
- ii. lo storno della fattura relativa al periodo marzo-aprile, durante il quale si è verificato il disservizio;
- iii. il risarcimento del danno;
- iv. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 26 febbraio 2015.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato di aver ricevuto la prima segnalazione del guasto il 4 marzo 2015 e di essersi conseguentemente attivata verso Telecom Italia S.p.A., proprietaria dell'infrastruttura telefonica, per la risoluzione. In relazione a tanto l'operatore ha quindi addotto di non dover corrispondere alcun indennizzo per mancata risposta al reclamo essendosi adoperato prontamente per la risoluzione del disservizio, cessato entro il termine previsto per la risposta al reclamo. In merito al disservizio oggetto della controversia la compagnia telefonica ha altresì rilevato che, nel periodo compreso dal 23 febbraio al 6 marzo 2015, l'istante ha effettuato traffico in uscita, come risulta dal dettaglio allegato alla fattura n. LA00055001, relativa al periodo compreso dal 1 febbraio 2015 al 31 marzo 2015, prodotta in atti. Inoltre Fastweb S.p.A. ha asserito che, pur non avendo alcuna responsabilità in ordine al disservizio lamentato, ha emesso a favore dell'utente, una nota di credito dell'importo di euro 150,00 di cui ha depositato copia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

In primo luogo si osserva che, dal dettaglio di traffico prodotto dall'operatore, il disservizio lamentato dall'istante risulta circoscritto al periodo compreso dal 23 febbraio 2015 al 3 marzo 2015. Nel caso di specie, tuttavia, non può trovare applicazione il *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in quanto la problematica relativa alla sospensione dei servizi esula



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dall'ambito applicativo del richiamato regolamento, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa. Orbene, in considerazione del comportamento operoso assunto *sua sponte* dalla società Fastweb S.p.A. che, mediante l'emissione della nota di credito n. 1400063302 del 9 marzo 2015, si è attivata tempestivamente per la liquidazione dell'indennizzo nella misura prevista dalla Carta dei Servizi, nella fattispecie in esame trova applicazione la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, per cui *“le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*.

Anche la richiesta di storno della fattura n. LA00055001, relativa al periodo compreso dal 1 febbraio 2015 al 31 marzo 2015, non può essere accolta in quanto, dal dettaglio di traffico, risulta che, con esclusione dei cinque giorni lavorativi di disservizio, per i quali è stato accertato il guasto e riconosciuto il relativo indennizzo, nel periodo oggetto di fatturazione l'utente ha ampiamente fruito dei servizi erogati dall'operatore, pertanto si ritiene che la richiesta di storno resti assorbita nell'indennizzo riconosciuto da Fastweb S.p.A. mediante emissione della nota di credito n. 1400063302.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta di cui al punto *iii.*, in quanto, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, il risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento.

Infine, non merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, rilevato che il disservizio riscontrato dall'utente a far data dal 23 febbraio 2015 e segnalato a mezzo *e-mail* il seguente 26 febbraio 2015, è stato comunque risolto nei successivi 13 giorni, trovando quindi il reclamo riscontro, per *facta concludentia*, entro il termine di cui all'articolo 10.4 delle Condizioni Generali di Contratto.

Alla luce delle considerazioni svolte, non può essere accolta in questa sede la richiesta dell'istante.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Forina nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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, 1 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci