



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 15/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ROYALHOUSE/FASTWEB S.P.A.
(GU14 n.1408/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 4 aprile 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. 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 società Royalhouse, del 9 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La Società istante lamenta la mancata attivazione dell'utenza telefonica da parte di Fastweb S.P.A.

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

a. in data 4 dicembre 2015 ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A. per l'attivazione di un'utenza telefonica *business* per la fornitura sia del servizio "Voce" che dell'ADSL;

b. l'operatore, tuttavia, non attivava la linea telefonica e non dava riscontro ai reclami scritti inviati dell'utente.

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

i. la corresponsione degli indennizzi per mancata e ritardata attivazione dei servizi "Voce" e ADSL;

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

iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza, per carenza di legittimazione attiva della Sig.ra Veno che l'ha sottoscritta.

Nel merito, ha poi rilevato che la proposta di abbonamento depositata in atti dall'utente non è sottoscritta dal funzionario di vendita della società, tantomeno risulta indicata la data di stipula; pertanto, non può essere considerata valido titolo costitutivo del rapporto contrattuale. Piuttosto, dai dati registrati sul *software* Remedy, le cui schermate sono allegare alla memoria, risulta pervenuta in Fastweb S.p.A. una PDA datata 5 febbraio 2016 che non ha avuto esecuzione in quanto la centrale di collegamento di proprietà dell'operatore che gestisce l'infrastruttura è risultata satura e l'istante ha rifiutato l'attivazione dei servizi in modalità *Voip*.

Per quanto sopra, Fastweb S.p.A. ha addotto che alcuna responsabilità può essere imputata per il ritardo nell'attivazione della linea, atteso che il cliente è stato anche informato in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati.

In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'operatore ha poi rappresentato di aver dato riscontro all'istante, in data 10 marzo 2016, sia mediante SMS che a mezzo *mail*, come documentato dallo storico delle chiamate, allegato alla memoria.

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 ritiene superabile l'eccezione preliminare avanzata dall'operatore circa la carenza di legittimazione della Sig.ra Venò. Al riguardo, si rappresenta che l'istanza di definizione depositata in Autorità risulta compilata mediante il formulario GU14 la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000. Peraltro, si precisa che, in atti, risulta versata la visura camerale della Società istante dalla quale risulta che Sig.ra Venò ne è la rappresentante.

Nel merito, invece, si rileva che effettivamente la PDA prodotta dall'utente non riporta la sottoscrizione del funzionario di vendita, tantomeno la data di stipula; pertanto, in assenza di due elementi essenziali, non può assurgere a valido titolo costitutivo del vincolo contrattuale. Al fine di individuare la data certa in cui è sorto il rapporto contrattuale, deve alternativamente assumersi valida la data indicata dall'operatore, ossia il 5 febbraio 2016. Pertanto, tenuto conto che, ai sensi dell'articolo 5.1 della Carta dei servizi, il termine massimo di cui l'operatore dispone per l'attivazione dei servizi è pari a 60 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, l'attivazione sarebbe dovuta avvenire entro e non oltre il 7 aprile 2016, invece non è mai avvenuta.

Fastweb S.p.A., in merito, ha dichiarato che la centrale di collegamento di proprietà dell'operatore che gestisce l'infrastruttura è risultata satura, quindi la mancata attivazione è imputabile esclusivamente all'impedimento tecnico riscontrato. Si osserva, tuttavia, che l'operatore non ha provato di aver posto in essere tutte le attività di competenza a fronte delle quali avrebbe ricevuto la bocciatura dell'operatore proprietario dell'accesso di rete. Infatti, le schermate depositate non danno evidenza né delle attività espletate, né delle bocciature ricevute. Pertanto, in accoglimento alla richiesta dell'istante *sub i.*, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 15,00 *pro die*, per ciascun servizio, per complessivi 63 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 7 aprile 2016 (termine massimo entro cui Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto attivare i servizi) al 9 giugno 2016 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione in CORECOM), per un importo totale pari ad euro 1.890,00 (milleottocentonovanta/00).

Analogamente, può essere accolta la richiesta di indennizzo *sub ii.* in quanto l'operatore non ha dato prova di aver riscontrato tempestivamente il reclamo inviato dall'utente, a mezzo fax, il 9 marzo 2016, depositato in atti. In particolare, a fronte dell'espressa contestazione dell'istante, non si ritiene validamente dimostrato il riscontro che Fastweb S.p.A. ha dichiarato di aver fornito all'utente in data 10 marzo 2016. In sede di repliche, infatti, l'utente ha precisato di non aver mai ricevuto alcuna *mail* dall'operatore, evidenziando che lo stesso non ha prodotto alcuna prova idonea a dimostrare, inconfindibilmente, l'invio della stessa. In relazione a tanto si ritiene che Fastweb S.p.A. debba corrispondere alla società Royalhouse l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 47 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 9 marzo 2016 al 9 giugno 2016 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CORECOM), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4.13 della propria Carta dei Servizi per dare riscontro al reclamo, per un importo totale pari ad euro 47,00 (quarantasette/00).

In ultimo, 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 si è avvalsa dell'assistenza legale.

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

DELIBERA

Articolo 1

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

2. La società Fastweb S.p.A. oltre a liquidare la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, 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 1.890,00 (milleottocentonovanta/00), a titolo di mancata attivazione dei servizi;

b. euro 47,00 (quarantasette/00), a titolo di mancata risposta ai reclami.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 4 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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