

DELIBERA N. 154/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE MARTINO /FASTWEB S.P.A.
(GU14/60936/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 novembre 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 del Sig. De Martino, acquisita al protocollo n. 0238548 del 20/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nel mese di novembre 2015, ha aderito a una proposta *Home Pack Sky Fastweb*. Sky Italia S.r.l. ha attivato i servizi di competenza, mentre Fastweb S.p.A. non ha attivato né il servizio voce, né il servizio dati; tuttavia, ha emesso fattura e ha addebitato puntualmente i relativi corrispettivi sul conto corrente dell'istante. L'utente veniva sempre assicurato sia del rimborso dei costi addebitati che della imminente attivazione dei servizi, fino a che, rimanendo disattese entrambe le promesse, proponeva formale reclamo, sia a Sky Italia S.r.l. che a Fastweb S.p.A., e revocava l'autorizzazione all'addebito in conto corrente.

Dal lontano aprile 2017, solo a seguito della procedura di conciliazione e, in particolare, in esito all'istanza di provvedimento temporaneo ex articolo 5 del Regolamento, Fastweb S.p.A. ha dato seguito al rimborso dell'importo indebitamente percepito. Il Sig. De Martino ha altresì evidenziato che mai nessun impedimento tecnico e/o amministrativo gli è stato comunicato da parte di Fastweb S.p.A. che puntualmente prelevava il corrispettivo di servizi mai resi.

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

i) la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi, fonia e dati (fibra), *"dalla data di sottoscrizione sino alla formale notifica mai ricevuta di impedimento, in subordine sino alla data in cui il cliente rimaneva in attesa del ricontatto da parte del Gestore a seguito di istruttoria, in subordine e sino alla data in cui il consumatore non ha bloccato il rid bancario e cessato di pagare i servizi a Fastweb mai resi"*;

ii) la corresponsione dell'indennizzo per perdita del numero;

iii) la corresponsione dell'indennizzo per mancata gestione dei reclami;

iv) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha addotto di non aver potuto attivare i servizi in quanto l'istante ha rifiutato il collaudo della linea. Inoltre, ha evidenziato che, a fronte di

un contratto sottoscritto nel 2015, solo nell'anno 2018 e mai prima l'utente ha sollevato la questione della mancata attivazione della linea telefonica; infatti, nel reclamo in atti del 26 maggio 2017 il Sig. De Martino ha solo chiesto, ed ottenuto, il rimborso dell'intero importo addebitato, mostrando quindi palese disinteresse per l'attivazione dei servizi. In definitiva, in sede di udienza, l'operatore ha invocato l'applicazione dell'articolo 14, comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi*.

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.

La ragione ostativa al riconoscimento delle pretese dell'utente risiede, principalmente, nella carenza di interesse dimostrata dal ricorrente in costanza di disservizio. In particolare, a fronte di un contratto sottoscritto nell'anno 2015, mai, prima dell'anno 2018, risulta che il Sig. De Martino ne abbia richiesto l'adempimento all'operatore convenuto in questa sede. Quindi, il disagio per il quale oggi l'utente chiede di essere indennizzato pare sia stato percepito solo dopo tre anni dalla data in cui si sarebbe verificato. Tale disinteresse, peraltro, è conclamato nel reclamo in atti, datato maggio 2017, in cui l'istante non chiede l'attivazione dei servizi, bensì la restituzione degli importi indebitamente pagati.

Ciò stante, non può ignorarsi tale condotta, anche alla luce del richiamato articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi* di cui, sebbene l'operatore ne abbia invocato l'applicazione solo in sede di udienza, non può prescindere ai fini della decisione della presente controversia.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. De Martino 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, 04 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone