



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 158/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SIESTO / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 306/2015)**

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/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. 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 “*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 del Sig. Siesto, del 26 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Siesto, intestatario dell'utenza telefonica n. 08119973xxx, ha lamentato la mancata attivazione dei servizi, voce e ADSL, da parte di Fastweb S.p.A., nonché l'indebita fatturazione.

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

a. l'utente, nel gennaio 2014, aderiva ad una proposta di abbonamento dell'operatore Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi, voce e ADSL, sull'utenza telefonica n. 08119973xxx;

b. tuttavia Fastweb S.p.A. non provvedeva all'attivazione dei servizi richiesti e, ciò nonostante, il 31 gennaio 2014 emetteva la fattura n. 800368;

c. l'istante, in relazione a quanto sopra, inviava al gestore numerosi reclami, sia scritti che telefonici, ma non otteneva riscontro;

d. infine, nel maggio 2014, Fastweb S.p.A. comunicava la risoluzione del rapporto contrattuale con la conseguente disattivazione dei servizi, di fatto mai attivati.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi, voce e ADSL in relazione al periodo intercorrente dal gennaio 2014 alla data di deposito dell'istanza di definizione;

ii. lo storno delle fatture emesse nelle more del predetto periodo;

iii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato di aver attivato correttamente i servizi sul numero 08119973xxx, a fronte dell'adesione del Sig. Tammaro alla Proposta di Abbonamento del 1 gennaio 2014, *“come dimostra il traffico telefonico presente nella fattura n. 800368”*, prodotta in atti. Il gestore ha inoltre asserito e provato, mediante le schermate del software Eureka depositate, che: *“in data 03.02.2014, l'Operatore Telecom Italia S.p.A. ha inspiegabilmente bocciato la procedura con causale di scarto “KO per Cliente rifiuta l'intervento tecnico di TI on field” impedendo la continuità dell'erogazione dei servizi”*. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. ha addotto che *“a causare la bocciatura pare sia stato proprio l'atteggiamento non collaborativo dell'istante”*, richiamando, in proposito, l'articolo 1227 c.c. sul fatto colposo del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

creditore. Per quanto attiene alla contestata fatturazione, il gestore ne rivendica la legittimità, alla luce del dettaglio di traffico prodotto a comprova dei consumi effettuati.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, si osserva che il rifiuto notificato da Telecom Italia S.p.A. ad OLO, successivamente all'attivazione dei servizi, concerne la disciplina vigente in materia di SLA (*Service Level Agreement*), in relazione ai Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia. Ovviamente, la richiamata regolamentazione che attiene ai rapporti intraoperatori non interessa direttamente l'utente finale, benché l'esecuzione della prestazione in suo favore da parte di Fastweb S.p.A. sia divenuta impossibile stante l'impedimento tecnico riscontrato.

Nel merito, a prescindere dal fatto che l'interruzione definitiva della fornitura sarebbe stata determinata dall'intervento di Telecom Italia S.p.A., si osserva che Fastweb S.p.A. non ha fornito alcuna informazione all'utente in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati in sede di attivazione dei servizi, tantomeno ha dato riscontro al reclamo che il Sig. Tammaro ha dimostrato di aver inviato all'operatore in data 10 febbraio 2014.

In relazione a tanto, atteso il mancato rispetto degli oneri informativi che competono all'operatore in sede di attivazione dei servizi, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto *i.*, pertanto la società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 2, del Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per un totale di euro 1.770,00, calcolati nella misura di euro 15,00 al giorno (euro 7,50 per ciascun servizio), per 118 giorni, computati in riferimento al periodo intercorrente 28 gennaio 2014 (data in cui, dal dettaglio di traffico allegato alla fattura n. 800368 del 31 gennaio 2014, risulta l'interruzione dei servizi) al 26 maggio 2014 (data in cui l'operatore ha comunicato la risoluzione del rapporto contrattuale).

Si ritiene, altresì, di accogliere la richiesta di storno dell'unica fattura che risulta essere stata emessa nel corso del rapporto contrattuale, la n. 800368 del 31 gennaio 2014, in quanto gli importi addebitati all'utente sono in massima parte riferiti a corrispettivi per prestazioni non eseguite (abbonamenti anticipati e contributi di attivazione).

Analogamente, si accoglie la richiesta dell'istante di cui al punto *iii.* in quanto nessun riscontro ha fatto seguito al reclamo che il Sig. Tammaro ha inviato all'operatore in data 10 febbraio 2014. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 del richiamato Regolamento, per un totale di euro 60,00 in riferimento a 105 giorni, computati per il periodo intercorrente dal 10 febbraio 2014 (data di invio del reclamo) al 26 maggio 2014 (data in cui l'operatore ha comunicato la risoluzione del rapporto contrattuale) e decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4.13 della propria Carta Servizi, per fornire risposta al reclamo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Infine, 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 ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il Corecom che innanzi all'Autorità ed ha fatto ricorso all'assistenza legale.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del Sig. Siesto nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre allo storno della fattura n. 800368 del 31 gennaio 2014, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.770,00 (millesettecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per la 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.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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