

DELIBERA N. 167/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BRUSCHI FLORIO DI B. E C. / FASTWEB S.P.A.
(GU14/74936/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 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 di B. e C., acquisita con protocollo n. 0036544 del 28/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il signor Bruschi, in data 04/05/2018, ha stipulato un contratto con l'operatore Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi telefonici sulle utenze *business* n. 0587482xxx e 0587482xxx, previa migrazione da TIM S.p.A. La migrazione è stata espletata con notevole ritardo, precisamente il 29/06/2018 e da quel momento l'utente ha riscontrato il malfunzionamento sia del servizio voce che *internet*. In proposito l'utente ha addotto che *"il segnale era lento e discontinuo con notevoli difficoltà nella ricezione telefonica ed internet, che portavano ad interruzioni della linea anche per lunghi periodi"*. L'istante ha reclamato telefonicamente *"la carenza di un'adeguata connettività"*, tuttavia, anche dopo vari interventi dei tecnici, il problema non è stato risolto. Inoltre, a far data dal 21/09/2018 i servizi, voce e *internet*, sono stati completamente interrotti e poi ripristinati il 22/10/2018, in esito al provvedimento d'urgenza adottato in pari data. La numerazione 0587482xxx, adibita a fax non è mai migrata.

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

- i. il rimborso degli importi corrisposti relativamente ai mesi di disservizio;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di competenza;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione 0587482xxx;
- v. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo e alle segnalazioni effettuate telefonicamente.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, *in primis* ha rilevato l'inammissibilità della richiesta concernente la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione, atteso che la questione non è stata sottoposta a tentativo obbligatorio di conciliazione. Ciò stante, nel merito, ha evidenziato che, a fronte della proposta di abbonamento sottoscritta in data 2 maggio 2018, i servizi sono stati attivati entro il termine di 60 giorni, previsto nelle proprie Condizioni generali di contratto. Inoltre, l'operatore ha dichiarato che *"non ha rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi, che al contrario risultano pienamente fruiti da controparte, come si evince dalla fattura del 1.07.2018, ove, infatti, la prima chiamata è proprio del 29.06.2018, e dalle altre fatture emesse"*. Infine, la Società ha addotto che l'utente, in costanza di disservizio, non ha segnalato la problematica di cui si duole alla Società, infatti *"la pec del 2 ottobre 2018, oltre a essere successiva di ben un mese dall'inizio del"*

disservizio, neppure è stata inviata ai recapiti forniti dalla scrivente in sede di stipula del contratto".

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.

La richiesta *sub* i. merita accoglimento, atteso che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato che nel periodo indicato dall'istante, compreso dal 21 settembre al 22 ottobre 2018, ha erogato regolarmente i servizi di competenza. Inoltre, nell'ottica del *favor utentis*, si ritiene che in riferimento al predetto periodo all'utente spetti l'indennizzo di cui all'articolo 6, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a 12,00 euro al giorno, per ciascun servizio, voce e ADSL, per 31 giorni, per un importo totale pari ad euro 744,00.

Viceversa, a prescindere dall'eccezione formale sollevata dall'operatore in memorie, la richiesta *sub* ii. non può trovare accoglimento tenuto conto che, a fronte della proposta contrattuale sottoscritta in data 2 maggio 2018, i servizi risultano attivati entro il termine di 60 giorni, previsto da Fastweb S.p.A. nella propria Carta servizi.

Analoghe considerazioni valgono in merito alla richiesta *sub* iii. che, quindi, non può essere accolta.

Inoltre, non può trovare accoglimento la richiesta *sub* iv. in quanto, stante l'articolo 14 comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi*, si osserva che l'utente, prima dell'istanza di definizione, mai ha reclamato la mancata attivazione della linea n. 0587482xxx, con conseguente perdita della numerazione. Infatti, a prescindere dal fatto che la questione non è menzionata nell'unico reclamo al fascicolo, inviato a mezzo PEC del 2 ottobre 2018, l'operatore in udienza ha affermato che il Sig. Bruschi, nell'istanza di conciliazione, aveva dichiarato che era avvenuta la migrazione di entrambe le numerazioni, pertanto, in sede di definizione, non può essere sollevata la questione attinente alla perdita del numero. Del resto, si osserva che neanche nell'istanza *ex* articolo 5 del *Regolamento* l'utente ha contestato la mancata attivazione della linea n. 0587482xxx.

Infine, merita accoglimento la richiesta di indennizzo *sub* v. in quanto l'operatore non ha provato di aver riscontato il reclamo inviato a mezzo PEC in data 2 ottobre 2018. In proposito, a nulla vale addurre che la stessa non risulta inviata ai recapiti forniti dall'operatore in sede di stipula del contratto, in quanto l'indirizzo a cui la PEC è stata recapitata è comunque riconducibile alla Società che avrebbe dovuto, secondo un criterio di ordinaria diligenza, veicolarla nei canali preposti al servizio clienti. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 2,50 per 73 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 2 ottobre 2018 al 28 gennaio 2019 (data dell'udienza di conciliazione), e già decurtati dei 45 giorni che l'operatore, ai sensi delle proprie condizioni generali di contratto, si riserva per fornire riscontro ai reclami, per un importo complessivo pari ad euro 182,50.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Bruschi Florio di B. e C. nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti i corrispettivi addebitati in riferimento al periodo di disservizio, nonché a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 744,00 a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi, voce e ADSL;
- ii. euro 182,50 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. 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.

4. 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, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi