



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 170/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BERNARDI/FASTWEB S.P.A.  
(GU14/1292/17)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 novembre 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 Sig.ra Bernardi, del 7 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria del contratto telefonico *business* codice cliente n. 4211790, lamenta il ritardo nell'esecuzione del trasloco della linea telefonica.

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

- a. in data 23 agosto 2016, aveva richiesto a Fastweb S.p.A. il trasloco, presso altra sede, dei servizi telefonici associati al codice cliente *business* n. 4211790;
- b. la procedura avrebbe dovuto essere espletata entro un mese, diversamente si è conclusa il 28 ottobre 2016;
- c. nelle more dell'esecuzione del trasloco, l'utente ha patito considerevoli disagi e disservizi in relazione alla propria attività professionale.

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

- i. il ristoro del pregiudizio arrecato per assenza connessione *internet*, quantificato in euro 8.440,00;
- ii. il rimborso delle spese “*gestione pratica*”, quantificate in euro 500,00;
- iii. il rimborso dei costi sostenuti in relazione alla procedura di conciliazione, quantificati in euro 37,48.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, *in primis*, ha eccepito che le richieste avanzate nel GU14 sono difformi da quelle avanzate in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione; inoltre ha rilevato che le doglianze dell'istante attengono per lo più al profilo del risarcimento del danno che non è di competenza dell'Autorità adita.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che, come noto all'utente, il termine per l'espletamento del trasloco è di 40 giorni, tuttavia per impedimenti tecnici oggettivi, consistenti in “*continue rimodulazioni della DAC da parte di TIM*”, non è stato possibile espletare la procedura entro il suddetto termine.

Infine, la Società ha precisato che non ha ricevuto alcun reclamo da parte dell'istante in ordine ai fatti dedotti nella propria istanza, in quanto la stessa era stata tempestivamente edotta in ordine ai problemi tecnici riscontrati.

## 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.

In primo luogo, si ritiene di non accogliere l'eccezione preliminare sollevata da Fastweb S.p.A. in quanto, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013), anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

D'altro canto, si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, eventuali pretese risarcitorie del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, pertanto non possono trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito, premesso che, ai sensi dell'articolo 7.5 delle Condizioni generali di contratto “[I]a richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di FASTWEB e nel caso di esito negativo di dette verifiche, FASTWEB informerà tempestivamente il Cliente”, nel caso di specie l'operatore non ha provato adeguatamente di aver informato puntualmente e tempestivamente l'istante circa lo stato di avanzamento della sua richiesta e, soprattutto, del fatto che aveva riscontrato impedimenti tecnici ostativi all'espletamento tempestivo del trasloco richiesto. Pertanto, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del medesimo regolamento, Fastweb S.p.A. dovrà corrispondere all'istante un indennizzo pari ad euro 1.080,00 (milleottanta/00), computato nella misura di euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per 36 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 23 agosto 2016 (data in cui l'operatore ha preso in carico la richiesta di trasloco) al 28 ottobre 2016 (data in cui la procedura è stata espletata), già decurtati del termine di 30 giorni di cui alle citate Condizioni Generali di Contratto. Resta salva la facoltà di Fastweb S.p.A. di rivalersi sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti accertati.

Infine, in accoglimento alle richieste sub ii. e iii., si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente *l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

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

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 1.080,00 (milleottanta/00), maggiorato degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

Roma, 6 novembre 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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