

DELIBERA N. 174/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BUZZIN / FASTWEB S.P.A.
(GU14/44319/2018)**

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 del Sig. Gentile, acquisita al protocollo n. 0152728 del 6/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha lamentato l'interruzione della linea telefonica dedotta in controversia a far data dal 2 febbraio 2018. Nell'immediatezza del disservizio (mese di febbraio) sono stati formulati diversi reclami; tuttavia, non essendo stata risolta la problematica, nel marzo 2018, per risolvere la problematica, il figlio dell'istante formalizzava un contratto con l'operatore Wind Tre S.p.A. per l'attivazione dei servizi sull'utenza dedotta in controversia, previa portabilità della numerazione. Tuttavia, la migrazione non è mai stata espletata e il servizio non è mai stato ripristinato, nonostante l'adozione di un provvedimento temporaneo, da parte del CORECOM competente. In relazione a tanto è stata formulata anche l'istanza di definizione GU14/43779/2018.

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

- i. il rimborso, ovvero lo storno degli importi non dovuti;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione della linea telefonica;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, in merito al disservizio attinente all'interruzione della linea, ha dichiarato di essersi attivata *“nei tempi tecnici previsti contrattualmente (48 ore successive alla segnalazione del disservizio -art.2.2.3 Carta dei Servizi)”*; quindi, nel caso di specie, l'obbligazione dell'operatore *“deve considerarsi adempiuta e esaurita con la richiesta di intervento inoltrata al gestore di rete, Telecom Italia”*.

Inoltre, per quel che concerne la procedura di migrazione, la Società ha dichiarato che *“la migrazione dei servizi verso Wind, processata regolarmente dalla convenuta, è stata bocciata da Telecom Italia S.p.A. per risorsa non disponibile”*. Pertanto, in relazione alla fattispecie, l'operatore ha respinto ogni responsabilità.

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.

Nel merito, si ritiene di accogliere la richiesta *sub i.*, atteso che, a fronte dei reclami telefonici dell'istante, l'operatore non ha provato che i servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia sono stati erogati/fruiti regolarmente a far data dal 2 febbraio 2018, sino alla chiusura del contratto. Viceversa, dalla documentazione al fascicolo risulta

che l'importo addebitato in fattura n. 1547144 del 19.2.18, in riferimento al periodo compreso dal 25 dicembre 2017 al 18 febbraio 2018, è stato rimborsato a titolo di "restituzione importi non dovuti". Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare tutti gli importi fatturati a far data dal 2/2/18, a titolo di canone e consumi, in relazione alla linea telefonica di cui si discute, al netto della nota di credito n.1400075812 del 28.3.18, in atti.

In riferimento alla richiesta *sub ii.*, al fascicolo risulta che il 23 marzo 2018 il Sig. Buzzin ha inviato a Fastweb S.p.A. comunicazione di disdetta del contratto, invitando la Società a cessare i servizi entro e non oltre 30 giorni. Ciò stante, atteso che Fastweb S.p.A., a fronte della contestazione dell'istante, non ha provato la regolare fornitura dei servizi telefonici di competenza nel periodo compreso dal 2 febbraio 2018 al 23 aprile 2018, si ritiene che debba corrispondere l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 6,00 computati in riferimento a ciascun servizio, voce e dati, per 80 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 960,00.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub iii.* in quanto al fascicolo non risultano depositati reclami scritti rimasti privi di riscontro; tantomeno si ritiene di accogliere la richiesta *sub iv.* in quanto la procedura *online* è gratuita e non risulta che l'istante abbia sostenuto spese giustificate per l'espletamento della procedura.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Buzzin, nei confronti di 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, oltre a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi fatturati a far data dal 2 febbraio 2018, a titolo di canone e consumi, in relazione alla linea telefonica dedotta in controversia, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, euro 960,00 (novecentosessanta/00), maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica.

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