



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 176/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
APREA ARREDI DI A. / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1348/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 settembre 2016;

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. 88/16/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 Società Aprea Arredi di A., del 6 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'utente, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0818797xxx, contesta il ritardo nell'attivazione della linea, nonché la successiva sospensione.

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

a. in data 12 marzo 2015, per la fornitura dei servizi "Voce" e ADSL, l'utente aderiva alla proposta di abbonamento Fastweb S.p.A., denominata "*Partita IVA business Class*", previa migrazione della linea da Telecom Italia S.p.A.;

b. conseguentemente, il 13 luglio 2015, Telecom Italia S.p.A. comunicava la sospensione dei servizi, tuttavia Fastweb S.p.A. procedeva all'attivazione della linea solo a far data dal 12 agosto 2015, pertanto nel lasso di tempo compreso dal 13 luglio all'11 agosto 2015 l'utenza restava del tutto disservita;

c. inoltre, l'11 settembre 2015 i servizi venivano interrotti e poi riattivati il 25 novembre 2015, a fronte dei ripetuti reclami telefonici formulati dall'utente al Servizio Clienti dell'operatore.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio nel periodo compreso dal 13 luglio al 12 agosto 2015 e dall'11 settembre al 25 novembre 2015.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, *in primis* ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva del Sig. Aprea in assenza di visura camerale, e per la non coincidenza tra le richieste formulate in sede di definizione e quelle avanzate in sede di conciliazione.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato di aver dato tempestivamente impulso alla procedura di migrazione "*a seguito della sottoscrizione della proposta di abbonamento*", tuttavia le relative richieste di espletamento sono state bocciate "*con indicazione di causali di scarto non imputabili a Fastweb S.p.A.*"; in relazione a tanto, ha altresì depositato le schermate del sistema Eureka. Inoltre, il gestore ha asserito che "*la natura delle causali di scarto ha condotto alla cancellazione della procedura*". Fastweb S.p.A. adduce, poi, che avendo reso edotto l'istante in merito, lo stesso avrebbe aderito ad una nuova proposta di abbonamento, in data 10 giugno 2015 e "*In relazione a tale adesione la procedura di migrazione è stata portata a compimento con notifica del 20.07.2015; tuttavia, a causa di una permuta mancante in centrale, non imputabile alla scrivente, i servizi sono stati attivati correttamente in data 31 giugno 2015, a seguito di segnalazione all'Operatore proprietario dell'infrastruttura*".

La società ha, infine, evidenziato che i servizi sono stati attivati il 31 luglio 2015 e non il 12 agosto 2015 e che alla data del 13 luglio 2015 la linea non era in Fastweb S.p.A., pertanto l'asserita sospensione non è a questa addebitabile.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per finire, in merito alla sospensione della linea nel periodo compreso dall'11 settembre al 25 novembre 2015 l'operatore ha affermato di non aver ricevuto alcun reclamo o segnalazione, richiamando precedenti pronunce dell'Autorità secondo cui *“in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*.

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 rileva che risulta priva di pregio l'eccezione sollevata dall'operatore circa il difetto di legittimazione attiva del Sig. Aprea. Al riguardo, si rappresenta che il modulo GU14 è un'autocertificazione con la cui sottoscrizione l'istante attesta la veridicità di quanto dichiarato, senza bisogno di ulteriori prove, assumendosi la responsabilità che eventuali dichiarazioni mendaci saranno punite ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000.

Analogamente, non può essere accolta, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Fastweb S.p.A. circa l'inammissibilità dell'istanza per mancata coincidenza delle richieste formulate in sede di conciliazione e quelle avanzate nell'istanza di definizione. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di precisare quelle contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano formare oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione dell'istruttoria e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Nel merito, la richiesta di indennizzo di cui al punto *i*. è meritevole di accoglimento in quanto, atteso che la documentazione in atti non prova quanto addotto dall'operatore, ovvero che in data 10 giugno 2015 l'utente avrebbe aderito ad una nuova PDA, si ritiene che, ai sensi dell'articolo 5.3 della “Carta dei Servizi”, i servizi avrebbero dovuto essere attivati entro l'11 maggio 2015, ossia entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, avvenuta il 12 marzo 2015. Ciò stante, a fronte del ritardo nell'attivazione della linea, la giustificazione addotta dall'operatore attinente alla bocciatura registrata in corso di migrazione non può essere accolta. In particolare, dalle schermate depositate, si evince che la causale di scarto notificata da Telecom Italia S.p.A. è la seguente *“identificativo centrale errato”*. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. non ha dimostrato che l'identificativo della centrale indicato fosse corretto e che quindi l'errore riscontrato non fosse ad essa addebitabile. Rimane quindi non provata la dichiarata non imputabilità a Fastweb S.p.A. delle bocciature notificate in corso di procedura.

Inoltre, premesso che l'operatore non ha dimostrato di aver reso edotto l'utente in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati in corso di procedura, resta incontestata l'affermazione dell'utente secondo la quale, a far data dal 13 luglio 2015, l'operatore *donating* (Telecom Italia S.p.A.) ha interrotto la fornitura dei servizi. In proposito, si



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

osserva che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di aver puntualmente e regolarmente fornito i servizi di competenza nel periodo in cui l'istante lamenta la totale interruzione della linea (dal 13 luglio al 12 agosto 2015).

In relazione a tanto, considerato che nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione, in riferimento al periodo compreso dal 12 maggio al 12 luglio 2015, l'utente ha comunque continuato a fruire dei servizi, "Voce" e ADSL, seppure erogati da operatore diverso da quello richiesto, la Società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, sulla base di quanto previsto dall'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, una somma pari ad euro 378,00 (trecentosettantotto/00) nella misura di euro 6,00 *pro die* per 63 giorni complessivi, computati in riferimento al periodo come sopra determinato. Viceversa, in riferimento al periodo compreso dal 13 luglio al 12 agosto 2015 in cui l'utenza era del tutto disservita, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, sulla base di quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, una somma pari ad euro 580,00 (cinquecentottanta/00) nella misura di euro 20,00 *pro die* per 29 giorni complessivi, computati in riferimento al periodo come sopra determinato.

Analogamente, meritevole di accoglimento è la richiesta di indennizzo di cui al punto *ii*. Ed invero, per quanto attiene alla sospensione dei servizi, "Voce" e ADSL, che l'utente ha dichiarato di aver patito nel periodo compreso dall'11 settembre al 25 novembre 2015, a nulla vale addurre che "*alcuna segnalazione o contestazione*" è pervenuta a Fastweb S.p.A. Infatti, premesso che in sede di memorie di replica l'istante ha precisato le date e i codici identificativi dei reclami telefonici effettuati, con modalità conforme a quella prevista dall'articolo 8, comma 1, della delibera 179/07/CSP, non è onere dell'utente assicurarsi che l'operatore registri sui propri sistemi la segnalazione telefonica del guasto; del resto è agevole presumere, anche nell'ottica del *favor utentis*, che l'istante, a fronte dell'interruzione del servizio, abbia immediatamente contattato il gestore per reclamare ed ottenerne il ripristino. Pertanto, atteso che l'operatore non ha dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo come sopra circoscritto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, sulla base di quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, una somma pari ad euro 1.500,00 (millecinquecento/00) nella misura di euro 20 *pro die* per 75 giorni complessivi, computati in riferimento al periodo compreso dall'11 settembre al 25 novembre 2015.

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 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che l'utente ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che dinanzi all'Autorità, per il tramite del legale incaricato della sua assistenza.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della Società Aprea Arredi di A. nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 378,00 (trecentosettantotto/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi;

ii. euro 580,00 (cinquecentottanta/00) a titolo di indennizzo per mancata attivazione dei servizi;

iii. euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea telefonica.

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, 19 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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