

**DELIBERA N. 179/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
LORIZZO/FASTWEB S.P.A.  
(GU14/160614/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 aprile 2020;

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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;*

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di Lorizzo acquisita con protocollo n.0350696 del 07/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il signor Lorizzo ha stipulato un contratto con l'operatore Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi di telefonia in fibra sull'utenza fissa n. 0917771xxx e sulle utenze mobili n. 3408421xxx e n. 3470968xxx, previa migrazione da Vodafone Italia S.p.A.

La migrazione è stata espletata in data 09/01/2019, ma da subito l'istante riscontrava la completa interruzione dei servizi sull'utenza fissa. L'utente ha reclamato il disservizio in data 11/01/2019 (*ticket* n. 42056239). Inoltre, ha riscontrato un malfunzionamento sulla numerazione 3470968xxx, intestata a Annick Le Jan,, e sull'altra, n. 3408421xxx, a sé intestata, consistente “*nell'impossibilità ad interagire con numerazioni mobili dell'Unione Europea*”.

L'utente ha inviato un reclamo scritto, a mezzo raccomandata A/R, in data 05/03/2019.

Il persistente disservizio ha poi indotto l'istante ad avviare il procedimento GU5/101754/2019 e a richiedere il rientro della numerazione in Vodafone Italia S.p.A., avvenuto in data 24/04/2019.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione/mancata attivazione del servizio fonia;
- ii. la ripetizione dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'espletamento della portabilità del numero n. 0917771xxx in riferimento al periodo compreso dal 9 gennaio al 24 aprile 2019;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio mobile (utenze n. 3408421xxx e n. 3470968xxx) in riferimento al periodo compreso dal 9 gennaio al 6 giugno 2019 (data dell'udienza di conciliazione);
- v. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- vi. l'annullamento di eventuali morosità pendenti;
- vii. il rimborso per spese di procedura ed assistenza.

## **2. La posizione dell'operatore**

Fastweb S.p.A., in memoria, contesta la fondatezza delle doglianze introdotte nel procedimento in esame. Nel merito, l'operatore ha evidenziato, a fronte della proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante, di aver posto in essere tutte le operazioni necessarie all'attivazione, espletando la migrazione dell'utenza in data 09/01/2019, come confermato dalla stessa parte istante. In proposito, l'operatore ha dichiarato che *“non ha rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei servizi che al contrario risultano sempre pienamente fruiti dall'utente”*.

In merito alla richiesta di indennizzo, per mancata risposta ai reclami, l'operatore ha rappresentato di aver dato riscontro al primo reclamo, dell'11/01/2019, mentre il secondo reclamo è successivo di due mesi rispetto all'attivazione del servizio, per cui ormai tardivo.

Infine, a seguito della migrazione in Vodafone Italia S.p.A., avvenuta in data 24 aprile 2019, il contratto è stato chiuso.

## **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, nel periodo indicato dall'utente, di aver erogato regolarmente i servizi di competenza, non avendo fornito alcuna prova relativa ai dati del traffico da cui è possibile desumere la corretta erogazione dei servizi di telefonia.

In proposito, non si ritiene assolvente la dichiarazione dell'operatore, in riscontro al reclamo dell'11.1.2019, secondo cui il disservizio era stato risolto e l'onere di segnalare

il contrario veniva nuovamente posto a carico dell'utente. Il Sig. Lorizzo, infatti, una volta segnalato il disservizio, poteva solo attendersi la risoluzione, cosa che dalla documentazione al fascicolo non risulta sia avvenuta.

Pertanto, si ritiene che all'utente spetti l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a 6,00 euro al giorno, per il servizio voce e 8,00 euro al giorno per il servizio dati in fibra, per 73 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'11.1.2019 (data del primo reclamo) al 25.03.2019 (data in cui l'istante ha rinunciato all'attivazione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A.), per un importo totale pari ad euro 1.022,00.

Per le stesse ragioni, in accoglimento della richiesta *sub ii.*, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare tutti gli addebiti relativi al periodo di disservizio.

Viceversa, non può trovare autonomo accoglimento la richiesta *sub iii.* in quanto il disagio patito dall'utente è stato già considerato nell'ambito del riconoscimento dell'indennizzo per interruzione dei servizi.

In merito alla richiesta *sub iv.* si osserva che, a fronte del reclamo del 5 marzo 2019, la società Fastweb S.p.A. non ha fornito alcuna prova che dimostri il corretto funzionamento del servizio mobile relativo all'utenza n. 3408421824, limitandosi ad affermare di non aver rilevato anomalie. La richiesta, per le suddette ragioni, può essere accolta. A tal proposito, si ritiene che all'utente spetti l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a 3,00 al giorno, per 93 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 5 marzo 2019 al 6 giugno 2019 (data dell'udienza di conciliazione), per un importo complessivo pari a euro 279,00.

Si precisa, inoltre, che la richiesta non può trovare accoglimento in relazione all'utenza n. 3470968xxx, rilevato il difetto di legittimazione attiva del richiedente.

Di contro, non può essere accolta la richiesta *sub v.*, in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per sospensione del servizio, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Parimenti, non può essere accolta la domanda *sub vi.* in quanto generica e non adeguatamente circostanziata.

Infine, non si ritiene di accogliere neanche la richiesta *sub vii.*, atteso che la procedura di risoluzione delle controversie a mezzo della piattaforma *Conciliaweb* è gratuita e al fascicolo non risultano spese documentate.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del signor Lorizzo 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 1.022,00 (milleventidue/00) a titolo di indennizzo per completa interruzione dei servizi voce e dati in fibra;
- ii. euro 279,00 (duecentosettantanove/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento delle utenze mobili.

3. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 aprile 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.  
Nicola Sansalone