



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 195/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
FARMACIE RIUNITE DOTT. IOSSA / FASTWEB S.P.A.  
(GU14/1257/2018/AM)**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 29 novembre 2018;

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 “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza della società Farmacie Riunite del dott. Iossa, del 20 luglio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 0818833XXX, lamenta il mancato trasloco e la sospensione dei servizi voce e ADSL.

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

- a. l'istante è titolare delle utenze telefoniche fisse n. 0818833XXX e n. 0818836XXX;
- b. a far data dal mese di aprile 2018, è stata interrotta la fornitura dei servizi, voce e ADSL, sull'utenza n. 0818833XXX;
- c. i servizi non sono stati riattivati nei termini imposti nel provvedimento temporaneo adottato, in data 20 aprile 2018, dal CORECOM competente;
- d. in sede di udienza, l'istante ha dichiarato che il servizio voce è stato riattivato il 17 settembre c.a. e il servizio ADSL il 2 ottobre 2018.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per assenza dei servizi dal mese di aprile 2018;
- ii. lo storno delle fatture;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

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

La società Fastweb S.p.A., in via preliminare, ha eccepito la genericità dell'istanza; nel merito, ha dichiarato che la sospensione nella fornitura dei servizi è avvenuta in conseguenza della "*modifica degli accordi contrattuali presi*", ovvero della richiesta di variazione contrattuale relativa all'indirizzo di fornitura dei servizi (trasloco). L'operatore ha addotto di aver debitamente informato la società istante, mediante espressa dicitura riportata nell'apposito modulo di trasloco da questa sottoscritto, dell'eventualità che, "*per motivi tecnici, il mantenimento dell'attuale numero telefonico potrebbe non essere possibile*". Nel caso di specie, Fastweb S.p.A. ha infatti riscontrato l'impossibilità di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

espletare il trasloco dell'utenza dedotta in controversia presso il nuovo indirizzo, *“poiché situato in un altro Comune rispetto all'indirizzo originario; per suddetto motivo la procedura in esame è stata espletata solo con riferimento all'altro numero richiesto da controparte, ovvero 0818836XXX”*. Infine, la Società ha precisato di essere venuta a conoscenza del disservizio solo a fronte dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo in quanto *“controparte non ha neppure segnalato né reclamato suddetti malfunzionamenti, prima della proposizione del GU5”*.

### **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.

In primo luogo, non merita accoglimento l'eccezione preliminare sollevata dalla Società in ordine alla genericità dell'istanza di definizione, atteso che la stessa risulta adeguatamente precisa in ordine alla tempistica del disservizio.

Nel merito, si osserva che, a fronte di una richiesta di trasloco pervenuta in data 9 gennaio 2018, Fastweb S.p.A. non ha fornito, neanche in memoria difensiva, alcun elemento di prova idoneo a giustificare l'impossibilità tecnica di attivazione dei servizi. In particolare, avendo l'operatore addotto in memorie che *“la procedura in esame è stata espletata solo con riferimento all'altro numero richiesto da controparte, ovvero 0818836XXX”* non si comprende la ragione per cui l'asserita *“impossibilità di trasloco da un Comune ad un altro”* abbia interessato solo una delle due utenze di cui l'istante è titolare e di cui ha richiesto il trasloco, tantomeno tale motivazione è poi compatibile con l'effettivo espletamento della procedura nel settembre-ottobre 2018.

Inoltre, nel caso in esame, Fastweb S.p.A. non ha offerto prova di aver adempiuto agli oneri informativi di competenza in esito alla verifica tecnica di fattibilità che l'operatore si riserva di effettuare prima dell'espletamento della procedura. Infatti, la Società, decorsi i tempi previsti per l'espletamento della procedura, non ha comunicato l'impedimento specifico riscontrato e, al riguardo, non può ritenersi esaustiva la dicitura apposta nel modello di trasloco sottoscritto, in quanto generica e non aderente al caso specifico. Vero è che dalla documentazione in atti risulta che l'utente ha reclamato il disservizio solo mediante il deposito dell'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo, tuttavia la Società ha comunque adempiuto tardivamente all'obbligo di riattivazione imposto dal CORECOM competente.

Per tali ragioni, può trovare accoglimento la richiesta *sub i.*, quindi Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 2.265,00 (duemiladuecentosessantacinque/00) per il ritardo nel trasloco del servizio voce, calcolati nella misura di 15,00 euro al giorno per 151 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 18 aprile 2018 (data in cui l'utente ha depositato l'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo) al 17 settembre 2018 (data dell'effettivo ripristino del servizio voce). Analogamente, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 2.490,00 (duemilaquattrocentonovanta/00) per il ritardo nel trasloco del servizio dati, calcolati nella misura di 15,00 euro al giorno per 166 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 18 aprile 2018 (data in cui l'utente ha depositato l'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo) al 2 ottobre 2018 (data dell'effettivo ripristino del servizio dati).

Per le medesime ragioni, merita di essere accolta la richiesta *sub. ii* di storno, ovvero rimborso, degli importi addebitati per l'utenza n. 0818833XXX nelle fatture relative al periodo di disservizio.

Infine, per quanto concerne il rimborso delle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società Farmacie Riunite del dott. Iossa nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A., oltre a corrispondere in favore dell'istante, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 0818833XXX in costanza di disservizio, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.265,00 (duemiladuecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco del servizio voce, in pendenza di disservizio;

ii. euro 2.490,00 (duemilaquattrocentonovanta/00) a titolo di indennizzo per ritardato trasloco del servizio ADSL, in pendenza di disservizio;

2. 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.

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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

Napoli, 29 novembre 2018

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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