

DELIBERA N. 2/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO GAUDIELLO E TORZILLI / FASTWEB S.P.A.
(GU14/45972/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 gennaio 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 *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*”;

VISTO l’articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*”, ai sensi del quale

“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”;

VISTA l’istanza dello Studio Gaudiello & Torzilli del 16/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Parte istante ha dichiarato quanto segue: "*[n]el corso del 2014, durante il rapporto contrattuale con Fastweb ha subito la sospensione dei servizi per un mese, che si è risolta solo dopo l’invio dei tecnici da parte del gestore. Successivamente, e fino alla migrazione in Telecom richiesta a settembre 2016, non ha più potuto usufruire della segreteria telefonica, continuando tuttavia a corrispondere il pagamento anche per tale servizio. A settembre 2016 è stata accettata proposta di migrazione da Fastweb a Telecom sia per le linee fisse, sia per quelle mobili. È stata attivata anche un’altra numerazione fissa ed altre due mobili. La migrazione si è finalizzata con ritardo sia per i fissi, sia per i mobili, per i quali la migrazione si è completata a metà dicembre. Ad oggi nelle fatture il numero provvisorio risulta come numero principale, mentre il numero originario risulta come aggiuntivo. A nulla sono valsi i reclami, in quanto tale numero continua a risultare in fattura come numero principale. Tale situazione crea problemi per il passaggio ad altro operatore. Gli operatori Fastweb (operatore al quale l’istante vorrebbe passare), infatti, sostengono che una richiesta di migrazione potrebbe portare alla perdita del numero originario, in quanto il codice di migrazione è unico. Tale evento causerebbe notevoli danni all’istante. Nonostante i reclami presentati non ha mai ricevuto alcun rimborso, né la correzione della fatturazione”.*

In base a tali premesse, l’istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. lo storno delle somme non dovute;
- ii. il rimborso delle somme pagate e non dovute;
- iii. la liquidazione dell’indennizzo per ritardata migrazione servizi;
- iv. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la liquidazione dell’indennizzo per interruzione del servizio accessorio;
- vi. la liquidazione dell’indennizzo per sospensione servizi;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore

Fastweb, nella propria memoria, ha eccepito l’assoluta genericità dell’istanza in epigrafe. In particolare, ha evidenziato che controparte ha genericamente lamentato presunti disservizi, ma non ha specificato la tipologia e il periodo, pertanto, non è stato possibile individuare con precisione i giorni in cui si è verificato il guasto e non è stato possibile quantificare in maniera precisa l’ammontare della somma da corrispondere all’istante da parte dell’operatore. Nella ricostruzione effettuata nell’istanza GU14,

controparte ha lamentato alcuni disservizi senza specificare in alcun modo né il *dies a quo* né il *dies ad quem* da considerare per l'eventuale computo degli indennizzi. Fastweb ha rilevato che la controparte non ha inviato alcuna segnalazione e/o reclamo avente ad oggetto il malfunzionamento oggi lamentato, impedendo una difesa adeguata.

L'operatore, nel merito, ha dichiarato che non risultano disservizi sulle utenze oggetto di contestazione come confermato dal dettaglio del traffico allegato alle fatture depositate unitamente alla memoria difensiva.

Con riferimento al presunto ritardo nella procedura di migrazione, Fastweb ha precisato che l'unica richiesta di NP delle linee risale del 9.02.2017 ed è stata correttamente espletata il 7.03.2017, come si evince dalla documentazione depositata. In seguito, Fastweb ha chiuso il contratto, come si risulta dalla fattura del 26.06.2017 e i servizi hanno sempre funzionato sino a quando le linee erano nella rete Fastweb, tant'è vero che è stato registrato traffico sino al 06.03.2017, come risulta dal dettaglio della fattura del 30.04.2017. Eventuali disservizi successivi non sono invece imputabili a Fastweb, né, tantomeno, risultano inviati a Fastweb segnalazioni o reclami, né l'istante ha dato prova del contrario.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, occorre precisare che l'istante ha avviato contestualmente un altro procedimento di definizione avente il medesimo oggetto e le medesime richieste anche nei confronti di TIM S.p.A. con la quale è stato raggiunto un accordo.

Nel merito, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Le doglianze dell'istante risultano generiche e non suffragate da reclami o segnalazioni telefoniche che avrebbero potuto consentire un intervento del gestore, inoltre il dettaglio del traffico allegato alle fatture depositate da Fastweb consente di ritenere che alcun disservizio abbia subito l'istante. Tanto premesso, si ritiene che le richieste dell'istante volte allo storno e al rimborso delle somme pagate e non dovute non possono trovare accoglimento.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., la stessa non può trovare accoglimento in quanto l'istante si è limitato a invocare genericamente un ritardo nell'espletamento della procedura senza fornire indicazione sulla data della richiesta della migrazione né sulla data di espletamento della stessa. Dalla ricostruzione fornita da Fastweb è emerso che l'unica richiesta di NP delle linee è del 9.02.2017 ed è stata correttamente espletata il 7.03.2017, come si evince dalla documentazione depositata dall'operatore convenuto.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. volta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento in quanto il reclamo è del 22 dicembre 2017, quando ormai i servizi erano regolarmente attivi con il nuovo operatore sin dal mese di marzo 2017 e risulta unicamente volto alla liquidazione di indennizzi per disservizi mai segnalati prima di quel momento. È ormai pacifico l'orientamento secondo cui non è possibile richiedere la liquidazione di indennizzi in assenza di segnalazioni di guasto che possono consentire al gestore di intervenire prontamente per la risoluzione del problema. Ne consegue, quindi, che trattandosi di un reclamo tardivo, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per mancata risposta.

Non possono trovare accoglimento nemmeno le due richieste di indennizzo di cui ai punti v. e vi. volte alla liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio accessorio e per sospensione dei servizi, in quanto come già precisato in precedenza, l'istante ha dichiarato genericamente di aver subito dei disservizi, senza indicare gli estremi di segnalazioni telefoniche, né depositando copie di reclami inviati in costanza di rapporto, del resto dalla documentazione depositata dal gestore, risulta la presenza di traffico e la regolarità nella fruizione dei servizi. L'istante ha inviato un unico reclamo dopo molti mesi dalla chiusura del contratto non consentendo alla società Fastweb di poter intervenire per un'eventuale risoluzione dei disservizi, tanto premesso alcuna responsabilità potrà essere attribuita alla società Fastweb.

In considerazione dell'integrale rigetto dell'istanza, alcun rimborso delle spese di procedura potrà essere riconosciuto.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dello Studio Medico Gaudiello & Torzilli nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 15 gennaio 2020

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE f.f.

Nicola Sansalone