



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 20/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CIOTOLA / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 2292/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 febbraio 2015;

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. 569/14/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 *“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”*;

VISTA l’istanza del sig. Ciotola, del 17 ottobre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Ciotola, intestatario dell'utenza telefonica n. 081.8761xxx, contesta la mancata attivazione da parte della società Fastweb S.p.A. del servizio telefonico e del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 16 dicembre 2013, richiedeva il trasloco della linea telefonica dalla via G. De Falco n. 96 sita in Quarto (NA) alla via Crocino n. 92, sempre nel comune di Quarto di Napoli. A seguito dell'esito negativo di un primo intervento in loco eseguito in data 21 gennaio 2014 da un tecnico di Telecom Italia e a fronte dei ripetuti reclami scritti e telefonici, l'istante riceveva dalla società Fastweb S.p.A. continue rassicurazioni in ordine alla predisposizione di nuovi interventi tecnici finalizzati all'attivazione della linea telefonica. Nelle more dell'espletamento della procedura di trasloco, la società Fastweb S.p.A. perseverava nell'emissione di fatture indebite, in quanto inerenti a servizi mai usufruiti dall'istante, a partire dal primo conto n. S000452373 del 1 febbraio 2014. Pertanto, nel mese di settembre 2014, l'istante si vedeva costretto a richiedere una nuova linea telefonica con la società Telecom Italia S.p.A.; linea quest'ultima attivata e regolarmente funzionante a far data dal 23 settembre 2014.

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

- i. il rimborso di tutti gli importi fatturati, a fronte dei servizi mai erogati;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per il mancato trasloco;
- iii. il risarcimento dei danni causati dall'indisponibilità della linea telefonica e dalla conseguente irreperibilità;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 2 dicembre 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“l'istante in data 8 giugno 2012 ha sottoscritto proposta di abbonamento Fastweb S.p.A. e Sky Italia S.r.l. denominata “Home Pack”. Conseguentemente i servizi sono stati correttamente attivati e regolarmente erogati in favore del sig. Ciotola. In data 9 dicembre 2013 il cliente ha inoltrato richiesta di trasloco, chiedendo che, a far data dal giorno 1 gennaio 2014, l'erogazione dei servizi fosse trasferita dalla via G. De Falco n. 96 del Comune di Quarto, sede di originaria attivazione, alla Via Crocino n. 92, del predetto Comune. Mediante il modulo di trasloco, Fastweb rende la seguente informazione: “Resta inteso che ove tecnicamente possibile il trasloco della linea verrà effettuato entro al massimo 60 giorni dalla richiesta e che se non potrà essere effettuato, il cliente dovrà inviare una raccomandata per recedere dal contratto, ovvero inviare una richiesta di migrazione per passare ad altro operatore”. Si*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rileva, dunque, che la predetta richiesta non è affatto pervenuta 60 giorni prima della data richiesta per l'espletamento del trasloco. Ad ogni modo, Fastweb S.p.A. ha dato impulso ad ogni attività necessaria al fine di realizzare le aspettative dell'istante. Infatti, in data 14 gennaio 2014, dunque tempestivamente rispetto ai termini di cui al modulo di trasloco sottoscritto ed approvato dall'istante, la scrivente ha richiesto l'espletamento della procedura necessaria all'operatore Telecom Italia S.p.A., che ha notificato la causale di scarto: "KO per cliente irreperibile on field". Altra richiesta del 3 marzo 2014 ha ricevuto la bocciatura di Telecom Italia S.p.A. con causale: "KO il cliente rifiuta l'intervento di TI on field". Stessa sorte ha avuto la richiesta inoltrata da Fastweb S.p.A. in data 14 aprile 2014. Infine, l'ultima richiesta del 5 maggio 2014 è stata bocciata con la seguente causale di scarto: "KO per annullamento da OLO". La veridicità delle predette circostanze è comprovata dalle schermate estratte dal software Eureka, che vengono depositate. A ciò si aggiunga che in data 29 gennaio 2014 e 19 maggio 2014 l'istante ha comunicato rinuncia all'espletamento del trasloco, per poi ricredersi ogni volta. Si precisa che l'utente è stato correttamente informato del fatto che il proprio comportamento non collaborativo era causa di impedimento del trasloco richiesto. Si segnala che il sig. Ciotola non ha mai provveduto ad inviare il recesso a mezzo raccomandata A.R., come previsto nel modulo di trasloco, nell'ipotesi di impossibilità di espletamento dello stesso. Ciò precisato, Fastweb S.p.A. ha comunque provveduto all'emissione di sei note di credito".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di rimborso di tutti gli importi fatturati, a fronte dei servizi mai erogati, deve ritenersi accoglibile, in quanto dalla disamina del "dettaglio consumi" presente nelle fatture emesse a decorrere dal conto n. S000452373 del 1 febbraio 2014 si rileva l'assenza, senza soluzioni di continuità, di traffico telefonico.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione dell'indennizzo a copertura del mancato trasloco della linea telefonica, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 60 giorni prevista dalle condizioni generali di contratto di Fastweb per la procedura di attivazione della linea, a fronte della richiesta formalizzata dall'istante in data 16 dicembre 2013, il ritardo nell'attivazione del servizio del servizio telefonico e del servizio ADSL è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 14 febbraio 2014 al 23 settembre 2014 (data quest'ultima di attivazione di una linea telefonica con la società Telecom Italia S.p.A.) per il numero complessivo di 221 giorni.

Al riguardo, la predetta richiesta deve ritenersi accoglibile, in quanto la responsabilità in ordine al predetto disservizio è ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A., atteso che la stessa, in quanto titolare del rapporto con il cliente, non ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare l'asserita impossibilità tecnica di attivazione, quale causa di esonero da responsabilità contrattuale per inadempimento.

Invero, si deve evidenziare che la società Fastweb S.p.A. non ha prodotto alcuna relazione tecnica attestante le risultanze delle verifiche svolte, nonché l'esito negativo delle stesse. Pur in considerazione della riserva di verifica tecnica, prevista dall'articolo 8, delle condizioni generali di contratto, quale condizione preliminare di efficacia del contratto, si deve rilevare che il comportamento tenuto dalla società Fastweb S.p.A., nel complesso della vicenda, è stato comunque connotato da negligenza, in quanto la società medesima non ha mai provveduto a comunicare all'istante le motivazioni tecniche in ordine al mancato trasloco della linea telefonica. Al riguardo, l'eccezione sollevata in memoria dalla società Fastweb secondo la quale il cliente è stato già reso edotto all'atto di sottoscrizione dell'apposito modulo di trasloco, atteso che quest'ultimo riporta la seguente dicitura *"Resta inteso che ove tecnicamente possibile il trasloco della linea verrà effettuato entro al massimo 60 giorni dalla richiesta e che se non potrà essere effettuato, il cliente dovrà inviare una raccomandata per recedere dal contratto, ovvero inviare una richiesta di migrazione per passare ad altro operatore"* è destituita di fondamento. Infatti, in tale prospettiva, non appare decisivo, al fine di escludere la responsabilità in capo all'operatore, il mero rinvio a quanto dichiarato con la sottoscrizione del modulo di trasloco, quale clausola di salvaguardia inserita per i casi affini alla fattispecie in esame.

Inoltre, le schermate *"Remedy"*, prodotte in copia agli atti, si limitano a tracciare i contatti intercorsi tra le parti, senza però riferire, in concreto, il contenuto della relativa interlocuzione, nonché l'effettiva gestione del cliente. Nello specifico, dalla copia delle schermate *"Trouble Ticketing System"* si evince *sic et simpliciter* l'inserimento dei vari ordinativi di trasloco, di seguito annullati, ma l'assenza di ogni tracciamento in ordine alle specifiche e necessarie attività tecniche ed amministrative che la società Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto implementare, al fine di superare gli impedimenti ostativi all'espletamento della procedura di trasloco.

Pertanto, in mancanza di prova contraria, il mancato trasloco del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 14 febbraio 2014 al 23 settembre 2014 per il numero di 221 giorni, ascrivibile alla responsabilità della società Fastweb S.p.A., implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *"Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*. Resta salva la facoltà per l'operatore Fastweb di rivalersi sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti accertati.

Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta risarcitoria dell'istante di cui al punto *iii)*, in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*.

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 100,00 (*cento/00*) per le spese sostenute dall'istante per l'avvio della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Campania e per la presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 sig. Ciotola, nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 081.8761xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.657,50 (milleseicentocinquantasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 7,50 per il numero di 221 giorni di mancato trasloco del servizio telefonico dal 14 febbraio 2014 al 23 settembre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 1.657,50 (milleseicentocinquantasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 7,50 per il numero di 221 giorni di mancato trasloco del servizio ADSL dal 14 febbraio 2014 al 23 settembre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6. 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, 24 febbraio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani