



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 207/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SAPIO / FASTWEB S.P.A.
(GU14/2342/2017/AM)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 dicembre 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 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 del Sig. Sapiro, del 12 dicembre 2017;

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 n. 0815208xxx, lamenta il ritardo nel trasloco della linea.

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

a. in data 26 settembre 2017, il Sig. Sapiro ha richiesto il trasloco dell’utenza telefonica presso un altro indirizzo;

b. dopo 20 giorni, la procedura non era ancora stata espletata e l’utente è stato informato dal servizio clienti Fastweb S.p.A. dell’impossibilità di procedere perché il numero civico indicato era errato;

c. l’istante, pertanto, ha provveduto a correggere il numero civico, ma, ciononostante, nel dicembre 2017 il trasloco non era stato ancora portato a termine.

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

- i. la risoluzione del problema;
- ii. il rimborso delle fatture pagate “*nel periodo di non copertura*”;
- iii. l’indennizzo per tutti i giorni in cui non è stato coperto dal servizio;
- iv. “*l’indennizzo per tutti i disagi*”.

2. La posizione dell’operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha contestato la fondatezza delle doglianze dell’istante, in quanto sfornite di qualsiasi supporto probatorio.

Il ritardo nell’espletamento del trasloco dell’utenza, peraltro portato a termine in data 20 dicembre 2017, non è da attribuirsi a colpa dell’operatore. Il Sig. Sapiro, infatti, ha inoltrato il modello solo in data 10 ottobre 2017 e da questa data è iniziato a decorrere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

il periodo di 50 giorni contrattualmente stabilito per il trasloco di un'utenza che utilizzi la tecnologia ADSL. Fastweb S.p.A. si è prontamente attivata per espletare la procedura nei termini previsti, ma la prima richiesta di trasloco è stata bocciata in data 24 novembre 2017, poiché il numero civico indicato nel modello era errato. Pertanto, dopo che l'utente ha rettificato il numero civico, sono iniziati a decorrere ulteriori 50 giorni necessari per il trasloco e il 20 dicembre 2017 la procedura è stata correttamente espletata, nel rispetto dei tempi previsti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

La richiesta *sub i.* non può essere accolta, in quanto, da schermata in atti e in assenza di contestazione da parte dell'istante, risulta che il trasloco dell'utenza telefonica sia già avvenuto in data 20 dicembre 2017.

Anche le richieste *sub ii., iii. e iv.* non possono trovare accoglimento. Infatti, a prescindere dal fatto che le fatture di cui è richiesto il rimborso non sono state prodotte, si osserva che il disagio subito dall'utente non può essere attribuito ad un inadempimento dell'operatore nell'espletamento della procedura di trasloco.

In particolare, premesso che anche il Sig. Sapio, nell'istanza di definizione, ha addotto di aver "*corretto il numero civico*", è lecito ritenere che il ritardo sia stato cagionato dall'errore nell'indicazione del numero civico. In presenza della tecnologia di collegamento ADSL, l'operatore si riserva 50 giorni per l'espletamento della procedura, come indicato dall'articolo 7 comma 5 delle *Condizioni generali di contratto*. Nel caso di specie, nel corso dell'espletamento della procedura, l'istante è venuto a conoscenza dell'impedimento riscontrato a causa dell'inesatta indicazione e ha provveduto alla relativa correzione. Quindi, è solo a partire da questa data, che si può far decorrere il termine per l'espletamento del trasloco dell'utenza telefonica da parte dell'operatore, che risulta avvenuto il 20 dicembre seguente, entro i 50 giorni contrattualmente pattuiti.

Nel caso di specie, pertanto, il comportamento dell'utente ha contribuito alla causazione del disservizio, rilevando sotto il profilo del principio generale del fatto colposo del creditore della prestazione, richiamato al paragrafo III.5.3. delle *Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui "*per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.*"

Atteso che non è emersa alcuna responsabilità dell'operatore per il disagio subito, le richieste del Sig. Sapio nei confronti di Fastweb S.p.A. appaiono prive di fondamento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 non accoglie l'istanza del Sig. Sapio nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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, 12 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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