



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 22/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CURCIO/FASTWEB S.P.A.
(GU14 n.2180/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 18 aprile 2017;

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. 88/16/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*;

VISTA l’istanza della Sig.ra Curcio, del 4 ottobre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata attivazione dell'utenza telefonica da parte di Fastweb S.p.A..

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

a. in data 25 febbraio 2016 ha sottoscritto un contratto *Home Pack* Sky-Fastweb per l'attivazione sia dei servizi di *pay-tv*, da parte di Sky Italia S.r.l., che di una nuova linea telefonica presso il proprio domicilio, per la fornitura dei servizi "Voce" e ADSL da parte di Fastweb S.p.A.;

b. mentre la società Sky Italia S.r.l. adempiva regolarmente alle obbligazioni contrattuali, Fastweb S.p.A., alla data del deposito dell'istanza di definizione, ancora non aveva attivato la linea telefonica, nonostante addebitasse puntualmente in conto corrente i relativi canoni;

c. i reclami inviati all'operatore, in particolare la segnalazione trasmessa a mezzo pec del 31 maggio 2016, sono rimasti privi di riscontro.

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

i. la corresponsione degli indennizzi per mancata attivazione dei servizi "Voce" e ADSL;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii. il rimborso degli importi indebitamente prelevati;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità della richiesta *sub iii.* in quanto "[t]ale istanza non è stata oggetto dell'esperito tentativo di conciliazione".

Nel merito, la Società ha poi dichiarato di aver richiesto tempestivamente a Telecom Italia S.p.A. l'attivazione della nuova linea e la richiesta è espletata in data 17 marzo 2016; in data 22 marzo 2016 Fastweb S.p.A. ha quindi consegnato all'utente l'apparato *modem*, tramite corriere, presso la sua abitazione. L'operatore ha poi addotto che, al fine di fruire dei servizi richiesti, "la Sig.ra Curcio avrebbe quindi dovuto provvedere autonomamente all'installazione del modem". Tuttavia, all'esito dei controlli effettuati da remoto, ha effettivamente riscontrato "la mancata autenticazione da parte della Sig.ra Curcio" e, pertanto, ha ripetutamente contattato l'utente, senza esito. "Tale circostanza non fa altro che aggravare la posizione di parte istante la quale non solo per sua stessa omissione non ha mai permesso (...) l'erogazione dei servizi già perfettamente attivati dal 17.03.2013, ma ha anche eluso ogni tentativo di risoluzione del problema operato da Fastweb stessa".

Infine, la società ha dichiarato che "la doglianza di controparte secondo cui non sarebbe stato attivato l'impianto è priva di pregio nonché immeritevole di accoglimento".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In merito ai reclami, Fastweb S.p.A. ha precisato di aver ricevuto un'unica segnalazione risalente al mese di maggio 2015.

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 primis, si ritiene superabile l'eccezione preliminare sollevata da Fastweb S.p.A. circa l'inammissibilità della richiesta *sub iii.*, atteso che, ai sensi 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, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, si ritiene legittima ed ammissibile, in quanto sottesa alla richiesta di indennizzo *sub i.*, la richiesta di rimborso degli importi prelevati dall'operatore a fronte della mancata fornitura del servizio.

Nel merito, occorre rappresentare quanto segue. Ai sensi dell'art. 18 del *Regolamento*, il responsabile del procedimento ha disposto l'integrazione del contraddittorio nei confronti di Telecom Italia S.p.A. Nel corso dell'udienza di discussione dell'11 gennaio 2017 è emerso che presso l'abitazione dell'utente, in tale data, non era ancora stata effettuata l'installazione dell'impianto telefonico. In particolare, l'istante ha asserito in udienza che l'abitazione non era mai stata servita da alcuna linea telefonica fissa e che nessun tecnico si era mai recato sui luoghi per la predisposizione della stessa. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. ha dichiarato di aver ricevuto "*l'espletamento da parte di TI della richiesta ULL+LNA in data 17/3/16, ID ordine Telecom 583200160303785928*"; mentre Telecom Italia S.p.A. si riservava di effettuare ulteriori accertamenti. Nella successiva udienza di discussione del 23 gennaio 2017, l'istante ha asserito che "*TI in data 12 gennaio 2017 ha effettuato il primo intervento presso l'abitazione dell'utente che dal 13 gennaio 2017, fruisce regolarmente del servizio telefonico erogato da Fastweb S.p.A.*". Tuttavia, come si evince dal relativo verbale di udienza, Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato di aver espletato in data 16 marzo 2016 "*la richiesta di attivazione da parte di OLO Fastweb per un collegamento ULL LNA, pervenuta nei sistemi TIM in data 3 marzo 2016*". Fastweb S.p.A., in sede di repliche, ha evidenziato che l'utente per la prima volta nel corso dell'udienza dell'11 gennaio 2017 ha dichiarato che la propria abitazione era sprovvista dell'impianto telefonico, quindi "*Fastweb non è stata in condizione di mettere in discussione l'esistenza dell'impianto presso il proprio cliente atteso che Telecom Italia ha comunicato tramite le procedure wholesale l'avvenuto espletamento della procedura ULL+LNA.*". Infine, l'operatore ha concluso rilevando che "*la notifica inviata da TI a FW sull'espletamento della procedura di ULL+NP del 17.03.2016 era errata e che tale espletamento sia in realtà avvenuto solo in data 12.01.2017 a seguito dell'udienza in AGCOM*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'11.01.2017. Tale circostanza trova conferma anche dalle dichiarazioni dell'istante per cui Telecom si sarebbe recata presso l'abitazione della sig.ra Curcio per la prima volta il 12 gennaio 2017 e non già il 17.03.2016'.

In relazione a quanto emerso in esito alle udienze di discussione, a prescindere dalle eventuali responsabilità di Telecom Italia Wholesale in ordine al disservizio dedotto in controversia e fatta salva la tutela giurisdizionale delle ragioni dell'utente innanzi alla competente Autorità giudiziaria ordinaria, può ritenersi l'operatore Fastweb S.p.A. responsabile della omessa risoluzione del disservizio patito dall'istante.

In particolare, a fronte del reclamo pervenuto dalla Sig.ra Curcio in data 31 maggio 2016, in atti, l'operatore non ha dimostrato di essere intervenuto ai sensi dell'art. 5.2 della Carta dei Servizi, per la risoluzione del guasto. La Società, peraltro, ha dichiarato che da controlli effettuati da remoto aveva riscontrato la mancata autenticazione del *modem*; deve però rilevarsi che, se avesse effettuato tempestivamente un intervento tecnico *in loco*, l'operatore avrebbe constatato l'insussistenza dell'impianto telefonico, ragione ostativa alla mancata configurazione del *modem*. D'altronde, atteso che l'onere di individuare la causa del disservizio compete all'operatore e non al cliente, gli asseriti tentativi di Fastweb S.p.A. di contattare l'utente non risultano comprovati dalla documentazione in atti.

Premesso, quindi, che se l'operatore avesse posto in essere un comportamento diligente e tempestivo rispetto alle esigenze dichiarate dall'istante, oltre a contenere il pregiudizio della Sig.ra Curcio, avrebbe adempiuto esattamente alla propria obbligazione contrattuale, in accoglimento alla richiesta dell'istante *sub i.*, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 *pro die*, per ciascun servizio, per complessivi 226 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 31 maggio 2016 (data in cui l'operatore è stato messo a conoscenza della problematica in virtù del reclamo inviato a mezzo pec) al 12 gennaio 2017 (data in cui la linea è stata attivata), per un importo totale pari ad euro 3.390,00 (tremilatrecentonovanta/00).

Analogamente, può essere accolta la richiesta di indennizzo *sub ii.* in quanto l'operatore non ha dato prova di aver riscontrato, né gestito tempestivamente il reclamo inviato dall'utente, a mezzo pec, il 31 maggio 2016, in atti. In relazione a tanto si ritiene che Fastweb S.p.A. debba corrispondere alla Sig.ra Curcio l'indennizzo di cui all'art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 48 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 31 maggio 2016 al 1 settembre 2016 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione in CORECOM), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'art. 4.13 della propria Carta dei Servizi per dare riscontro al reclamo, per un importo totale pari ad euro 48,00 (quarantotto/00).

Inoltre, in considerazione del fatto che durante tutto il periodo in cui l'utente è stato disservito l'operatore ha indebitamente percepito il corrispettivo di un servizio non reso, Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare alla Sig.ra Curcio l'intero importo fatturato a titolo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di corrispettivo in riferimento al periodo compreso dal 28 febbraio 2016 (data di sottoscrizione del contratto) al 12 gennaio 2017 (data di attivazione del servizio).

In ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che la stessa si è avvalsa dell'assistenza legale.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della Sig.ra Curcio nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. oltre a liquidare la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura e a rimborsare l'intero importo fatturato a titolo di corrispettivo in riferimento al periodo compreso dal 28 febbraio 2016 al 12 gennaio 2017, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. euro 3.390,00 (tremilatrecentonovanta/00), a titolo di mancata attivazione dei servizi;

b. euro 48,00 (quarantotto/00), a titolo di mancata risposta ai reclami.

3. 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.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 18 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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