



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 23/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**ROSSI / FASTWEB S.P.A.**

**(GU14 n. 2379/2014)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 marzo 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 4 novembre 2014 dell'utente Sig. Rossi;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Il Sig. Rossi, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0824-42xxx, ha lamentato la mancata attivazione dei servizi richiesti, voce e ADSL, in esecuzione alla proposta contrattuale sottoscritta.

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

a. l'utente, cliente Telecom Italia S.p.A., mediante registrazione vocale, aderiva ad una proposta contrattuale del gestore telefonico Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi voce e ADSL;

b. tuttavia, nonostante il contratto cartaceo, debitamente firmato, fosse stato inviato all'operatore in data 25 marzo 2013, Fastweb non procedeva all'attivazione dei servizi richiesti;

c. quindi, il 5 agosto 2013, l'utente inviava un primo reclamo a mezzo fax e un secondo a mezzo raccomandata A/R il 6 agosto 2013, cui non seguiva alcun riscontro da parte del gestore;

d. in data 15 ottobre 2013 l'istante contattava il servizio clienti dell'operatore ed apprendeva che, per problemi tecnici, non era stato possibile attivare i servizi oggetto del contratto, pertanto la pratica era stata chiusa.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto gli indennizzi previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori aventi ad oggetto utenze *business*, per un totale di euro 8.100,00.

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

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha escluso ogni responsabilità in merito ai fatti contestati, dichiarando di aver *“sollecitamente provveduto a porre in essere ogni attività necessaria all'attivazione dei servizi per come richiesti dal Sig. Rossi, in perfetta aderenza con le determinazioni negoziali;”*. In particolare, l'operatore, a supporto della propria posizione, ha prodotto le schermate del sistema Eureka di tracciamento della procedura esperita, dalle quali risulta che ha dato impulso a ripetute richieste di attivazione ULL, tutte bocciate dall'operatore *donor*, Telecom Italia, con causale di scarto *“Autenticazione PIN non superata”*. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. ha dichiarato di aver contattato ripetutamente l'utente, nei mesi di maggio, giugno e luglio 2013, informandolo in ordine allo stato della procedura di attivazione e di avergli altresì comunicato il fallimento delle procedure inoltrate e l'impedimento tecnico definitivo che avrebbe portato alla chiusura dell'*account*, poi intervenuta in data 19 luglio 2013.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **3. Motivazione della decisione**

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

Nel merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che l'operatore provvedeva a porre in essere gli adempimenti connessi all'attivazione della fornitura richiesta a decorrere dal 2 aprile 2013, in esecuzione del contratto sottoscritto dal Sig. Rossi il 25 marzo 2013. Tuttavia, le richieste di attivazione ULL ripetutamente avanzate da Fastweb S.p.A. sono state tutte bocciate da Telecom Italia in sede di verifiche tecniche, pertanto la procedura di *Number Portability* si è conclusa con esito negativo e l'istante ha continuato a fruire, senza interruzione, del servizio offerto dall'operatore Telecom Italia S.p.A. In ordine ai fatti contestati, si osserva che, ancorché l'esito negativo della procedura possa essere addebitato ad altro operatore, resta a carico di Fastweb, in quanto titolare del rapporto con il cliente, l'onere di provare sia l'assenza di responsabilità in ordine agli impedimenti tecnici emersi nel corso dell'espletamento della procedura, sia di aver adempiuto adeguatamente agli oneri informativi cui è tenuto. In relazione a tanto, all'operatore Fastweb risultano addebitabili le seguenti condotte: in primo luogo non aver dato evidenza della correttezza delle procedure eseguite, né delle attività poste in essere per la risoluzione della problematica riscontrata; in secondo luogo, non aver informato puntualmente e tempestivamente l'istante circa lo stato di avanzamento della sua richiesta, tant'è che in atti risulta che alla data del 5 agosto 2013 il Sig. Rossi ancora sollecitava l'attivazione della linea.

Nel merito del disservizio contestato, tuttavia, si osserva che nelle more dell'espletamento della procedura l'utente ha comunque continuato a fruire dei servizi, voce e ADSL, seppure erogati da operatore diverso da quello richiesto. Pertanto, accertato che l'istante non ha subito alcuna interruzione del servizio, nel caso di specie si ritiene applicabile l'articolo 3, comma 3, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 1, del medesimo Regolamento. Il gestore è quindi tenuto a corrispondere l'indennizzo pari ad euro 846,00, computato nella misura di 3,00 euro per ciascun servizio, per 141 giorni, calcolati in riferimento al periodo intercorrente dal 27 marzo 2013 (data in cui è pervenuta all'operatore la richiesta di attivazione della linea) al 15 ottobre 2013 (data in cui l'istante ha appreso, mediante il servizio clienti, che l'attivazione richiesta non avrebbe avuto esito alcuno) e decurtato il termine massimo che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 5.1 della "Carta dei Servizi", per l'espletamento della procedura. Resta salva in ogni caso 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.

In riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, va rilevato che l'operatore non ha fornito prova di aver dato riscontro scritto al reclamo inviato a mezzo fax il 5 agosto 2013, tant'è che dalla documentazione in atti risulta che l'istante solo in data 15 ottobre 2013 ha appreso, mediante il servizio clienti,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

l'impossibilità di procedere all'attivazione richiesta. In relazione a tanto, trova quindi accoglimento la richiesta di corresponsione di un indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo, in riferimento al periodo compreso dal 5 agosto 2013 (data in cui l'utente invia il primo reclamo) al 15 ottobre 2013 (data in cui riceve riscontro alla richiesta di informazioni), ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* per un totale di euro 71,00 (1 euro al giorno per 71 giorni).

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, tenuto conto che la stessa ha presenziato personalmente sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità;

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. Rossi nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, 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 846,00 (*ottocentoquarantasei/00*) a titolo di indennizzo per l'omessa attivazione dei servizi voce e ADSL relativi all'utenza *business* 0824-42xxx;

ii. euro 71,00 (*settantuno/00*) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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'articolo 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, 11 marzo 2015

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL VICE SEGRETARIO GENERALE  
Antonio Perrucci