

DELIBERA N. 24/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DITTA MAURIZI / FASTWEB S.P.A.
(GU14/91708/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 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 denominato *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 della Ditta Maurizi, acquisita al protocollo n. 0091397 del 4/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente lamenta *“l’interruzione del servizio relativo al proprio numero”* e che *“nel passaggio da Vodafone a Fastweb ha perso la numerazione storica 0503146xxx”*.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. la chiusura dell’intera posizione debitoria;
- ii. la corresponsione dell’indennizzo per disservizio subito pari a euro 600.00;
- iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300.00;
- iv. la corresponsione dell’indennizzo per perdita numerazione per euro 1.200.00;
- v. il rimborso delle spese di procedura per euro 100.00.

2. La posizione dell’operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, in via preliminare ha eccepito l’assoluta genericità dell’istanza, atteso che l’utente lamenta disservizi, senza specificarne il tipo e il periodo.

Nel merito della controversia l’operatore ha dichiarato che il contratto è stato chiuso per morosità, in data 15 novembre 2018, *“dal momento che la Ditta ha omissis di pagare le fatture emesse a partire da quella del 01.06.2018”*.

L’operatore ha altresì rappresentato di aver preavvisato l’istante in ordine alla sospensione, sia tramite SMS che con lettera di preavviso di risoluzione, del 14/11/18, in atti.

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.

Premesso che, effettivamente, la ricostruzione dei fatti rappresentata dall’istante è generica e scarsamente circostanziata, la richiesta sub i) non può essere accolta in quanto l’utente non ha precisato il *dies a quo* il servizio telefonico è stato interrotto, pertanto non è stato possibile compiere alcuna indagine istruttoria mirata ad accertare la sussistenza dell’asserito disservizio a decorrere da una data certa.

In ordine alle varie richieste di indennizzo, nel caso di specie si ritiene trovi applicazione l’articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo cui *“[s]ono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha*

segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". In proposito, non risulta che l'utente abbia segnalato in alcun modo all'operatore il disservizio dedotto in controversia, ovvero la perdita della numerazione 0503146xxx; peraltro, i reclami prodotti in sede di repliche non afferiscono alla predetta utenza fissa, bensì all'utenza mobile n. 3484532xxx.

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 della Ditta Maurizi, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

3. 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, 27 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