



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 25/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI FRANCO / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 2173/14)**

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 sig. Di Franco, del 25 settembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Di Franco, intestatario dell'utenza telefonica n. 049.7388xxx, 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 6 dicembre 2013, richiedeva il trasloco della linea telefonica dalla via Ragusa n. 4 sita in Padova alla via Ceresone n. 11, sempre in Padova. Trascorsi i sessanta giorni contrattualmente previsti per le operazioni di trasloco, solo in data 12 febbraio 2014, l'istante, mediante contatto telefonico al servizio assistenza clienti, apprendeva che, solo in pari data, la predetta società aveva acquisito l'ordinativo di trasloco. Nonostante i reclami scritti e telefonici, la società Fastweb S.p.A., pur non provvedendo all'attivazione di entrambi i servizi, perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, a fronte di servizi non usufruiti. Pertanto, nel mese di maggio 2014, l'istante si vedeva costretto a formalizzare recesso contrattuale, annullando, nel contempo, la predetta richiesta di trasloco della linea telefonica.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal mese di febbraio 2014 al mese di maggio 2014;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. lo storno degli importi fatturati a fronte di servizi mai usufruiti;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 17 novembre 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“Il sig. Di Franco in data 5 dicembre 2013 ha chiesto informazioni sulla possibilità di effettuare il trasloco della propria utenza telefonica. La scrivente, in data 6 dicembre 2013, ha fornito le informazioni richieste, ma l'istante ha comunicato di non essere interessato al servizio. Soltanto in data 18 dicembre 2013 il sig. Di Franco ha inviato, tramite MyFastPage la richiesta di trasloco. Il 23 gennaio 2014 Fastweb ha inviato a Telecom Italia ordine di attivazione SLU + LNA per poter attivare i servizi presso la nuova sede. La predetta richiesta è stata bocciata da Telecom Italia con causale: “Identificativo centrale/Armadio errato”. Si precisa che Fastweb ha inviato a Telecom Italia una nuova richiesta di SLU + LNA, questa volta bocciata con causale: “Cliente rifiuta l'intervento tecnico”. Fastweb ha comunicato, anche a mezzo mail del 24 aprile 2014, all'istante i predetti impedimenti tecnici nell'esecuzione della richiesta di trasloco, come si evince dalle schermate Customer Care*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

che si allegano. Il sig. Di Franco in data 12 maggio 2014 ha, quindi, richiesto il recesso dal contratto”.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), 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 18 dicembre 2013, il ritardo nell'attivazione del servizio del servizio telefonico e del servizio ADSL è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 18 febbraio 2014 (corrispondente al 61° giorno successivo alla richiesta di attivazione) al 12 maggio 2014 (data di richiesta di recesso contrattuale) per il numero complessivo di 205 giorni.

Al riguardo, la predetta richiesta deve ritenersi accoglibile, in quanto la responsabilità nei confronti del proprio cliente in ordine al predetto disservizio è ascrivibile sotto il profilo contrattuale alla società Fastweb S.p.A., in quanto titolare del rapporto negoziale con l'utente.

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 provato di avere provveduto a comunicare all'istante le motivazioni tecniche in ordine alla mancata attivazione della linea. Al riguardo, 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. Peraltro, l'asserzione riportata in memoria, secondo cui “Fastweb ha comunicato, anche a mezzo mail del 24 aprile 2014, all'istante i predetti impedimenti tecnici nell'esecuzione della richiesta di trasloco, come si evince dalle schermate Customer Care che si allegano” non è supportata da idonea documentazione probatoria, in quanto detta società si è limitata a produrre la copia delle schermate “Trouble Ticketing System”, da cui si rileva la dicitura “gestione cliente, segnalato via email/lista” senza, però, fornire prova dell'asserito riscontro scritto a mezzo mail del 24 aprile 2014.

Pertanto, in mancanza di prova contraria, il mancato trasloco del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 18 febbraio 2014 al 12 maggio 2014 per il numero di 83 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 la Società, di rivalersi sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti accertati.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inviato dall'istante in data 7 febbraio 2014, in considerazione dei 63 giorni intercorrenti dal 10 marzo 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 12 maggio 2014, data di recesso contrattuale, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 63,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Per quanto sopra esposto, a fronte della mancata erogazione di entrambi i servizi, la fatturazione di tutti gli importi inerenti all'utenza telefonica n. 049.7388xxx è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di storno dei relativi importi di cui al punto iii), è accoglibile.

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) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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 accoglie l'istanza del sig. Di Franco, 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. 049.7388xxx, mediante lo storno 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 622,50 (seicentoventidue/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 7,50 per il numero di 83 giorni di mancato trasloco del servizio telefonico dal 18 febbraio 2014 al 12 maggio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 622,50 (seicentoventidue/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 7,50 per il numero di 83 giorni di mancato trasloco del servizio ADSL dal 18 febbraio 2014 al 12 maggio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 63,00 (sessantatre/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 1,00 per il numero di 63 giorni di mancata risposta al reclamo del 7 febbraio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, 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.

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, 11 marzo 2015

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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