



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 25/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO LEGALE ASSOCIATO LANDI MUROLO / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1221/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Consiglio del 12 gennaio 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 dello studio legale associato Landi Murolo, del 18 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta, nei confronti di Fastweb S.p.A., il ritardo nel trasloco delle utenze telefoniche *business* n. 081401xxx e n. 081406xxx, il malfunzionamento della linea ADSL e l'addebito di importi non dovuti.

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

- a. in data 15 settembre 2013 lo studio legale associato Landi Murolo ha chiesto il trasloco delle predette utenze *business*, da Via Lomonaco a Via Colonna, in Napoli, tuttavia l'operatore vi provvedeva solo nel gennaio 2015;
- b. il servizio ADSL non funzionava regolarmente;
- c. nonostante, dopo la cessazione del rapporto contrattuale, l'utente abbia debitamente restituito gli apparati alla società Fastweb S.p.A., la stessa ha comunque addebitato in fattura una quota a titolo di "mancata restituzione apparati";
- d. i numerosi reclami inviati all'operatore in ordine ai fatti di cui sopra non hanno avuto alcun riscontro.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nel trasloco (in riferimento al periodo compreso da novembre 2013 a gennaio 2015);
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL;
- iii. lo storno della fattura;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza "*poiché l'istante ha dato impulso al procedimento che ci impegna sulla base di un verbale di accordo*", nonostante il *Regolamento* preveda espressamente che le parti possono chiedere all'Autorità di definire la controversia solo se il tentativo obbligatorio di conciliazione ha avuto esito negativo.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che alcuna richiesta di trasloco è pervenuta in data 15 settembre 2013, infatti nell'anno 2012 le utenze di cui trattasi già erano traslocate da Via Lomonaco a Via Colonna, come comprova la fatturazione depositata in atti.

Viceversa, nel gennaio 2015, è stata portata a compimento una procedura di migrazione, avviata da Telecom Italia S.p.A. il 24 dicembre 2014.

Per quanto attiene poi al malfunzionamento del servizio ADSL, l'operatore ha addotto che "*alcuna anomalia è stata riscontrata da Fastweb S.p.A., né l'istante ha mai segnalato alcunché*" e, in merito alla lentezza di connessione al servizio *internet*, ha anche evidenziato che l'utente non ha prodotto alcuna prova a sostegno del disservizio lamentato (ad esempio appositi *speed test* comprovanti la fondatezza della doglianza),



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tantomeno ha inviato apposito reclamo. In particolare, Fastweb S.p.A. ha precisato che i reclami pervenuti erano attinenti alla fornitura del servizio in tecnologia “fibra”.

Infine, quanto alla doglianza relativa all’addebito in fattura di un importo a titolo di “mancata restituzione apparati”, l’operatore ha evidenziato che “l’indirizzo indicato nella ricevuta di spedizione prodotta dall’utente non è riconducibile a Fastweb S.p.A., né risulta alla medesima inviato”.

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.

Preliminarmente, si ritiene di non accogliere l’eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb S.p.A. in quanto l’utente, ad integrazione dei documenti in atti, ha depositato, *pro manibus*, il verbale di mancato accordo, debitamente rettificato dall’organo competente.

Nel merito, la richiesta *sub i.* non può essere accolta in quanto la documentazione prodotta da Fastweb S.p.A. attesta inequivocabilmente che il trasloco delle utenze dedotte in controversia, da Via Lomonaco a Via Colonna, in Napoli, era già avvenuto nell’anno 2012, tantomeno al fascicolo risulta un’ulteriore istanza di trasloco, risalente al mese di settembre 2013.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL. In particolare, atteso che l’utente non ha minimamente circostanziato il periodo e la tipologia del disservizio, se il disagio patito attiene alla lentezza di connessione *internet*, come lascerebbe presumere la documentazione allegata all’istanza, ai sensi della delibera n. 244/08/CSP, l’utente non ha diritto a percepire indennizzi, ma solo a recedere senza costi dal contratto, previa apposita certificazione della fornitura di livelli di qualità inferiori a quelli contrattualmente pattuiti.

Per quanto attiene alla richiesta *sub iii.*, premesso che l’utente non ha prodotto, né identificato, il documento contabile oggetto di contestazione, si osserva che nella cartolina di spedizione allegata all’istanza non è leggibile né il destinatario, né il mittente. Pertanto, in assenza di prova valida ed efficace in ordine all’effettiva consegna degli apparati a Fastweb S.p.A., alla luce della obiezione mossa dall’operatore, anche la richiesta di storno dell’importo, imprecisato, addebitato a titolo di mancata restituzione, non può essere accolta.

Infine, anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento in quanto l’unico reclamo in atti è datato 18 dicembre 2014 e risulta riscontrato, in pari data dall’operatore.

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*, le competenze assegnate



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dello studio legale associato Landi Murolo nei confronti della società 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 gennaio 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi