



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 27/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CLS DI ORLANDO / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 2391/2014)**

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/COS, 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 21 novembre 2014 dell'utente CLS di Orlando, in persona dell'Amministratore Unico, Sig. Orlando;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La CLS Società Cooperativa, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 081-196638xxx e n. 081-19663xxx, ha lamentato il ritardo con cui Fastweb S.p.A. ha dato esecuzione alla richiesta di trasloco delle predette utenze.

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

a. in data 30 luglio 2014 l'istante trasferiva la sede dell'azienda presso altro indirizzo, conseguentemente chiedeva all'operatore il trasloco delle utenze in epigrafe presso il nuovo indirizzo;

b. Fastweb tuttavia, non dava seguito alla richiesta di trasloco dell'istante, neanche a seguito di provvedimento temporaneo adottato dal Co.Re.Com. competente;

c. nonostante ripetuti reclami, scritti e telefonici, alla data di presentazione dell'istanza di definizione all'Autorità l'operatore non aveva ancora provveduto al trasloco, nel frattempo l'utente effettuava regolarmente i pagamenti delle fatture addebitate dall'operatore.

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

i. gli indennizzi previsti dal *Regolamento*, in particolare per la mancata lavorazione della richiesta dell'utente, per il ritardo nell'attivazione, per la mancata fornitura del servizio voce e ADSL, oltre che per la mancata risposta al reclamo;

ii. il rimborso degli importi pagati non dovuti;

iii. spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha escluso ogni responsabilità in merito ai fatti contestati, adducendo che la richiesta di trasloco veniva bocciata dall'operatore Telecom Italia S.p.A., a seguito delle verifiche tecniche di rito, con la causale "*KO accodamento per elemento di rete saturo*". Fastweb ha altresì addotto che la data di risoluzione del disservizio è stata più volte rimodulata da Telecom, dando prova di aver regolarmente erogato i servizi, nelle more dell'espletamento del trasloco, seppur presso una sede diversa da quella indicata dall'utente.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che la CLS Società Cooperativa, in data 30 luglio 2014, inoltrava a Fastweb istanza di trasloco delle utenze *business* in epigrafe, sulle quali era attivo sia il servizio voce che il servizio ADSL. L'operatore solo in data 29 settembre 2014 inoltrava l'ordine di attivazione VC a Telecom Italia che, il successivo 2 ottobre, ha bocciato la richiesta con causale "*KO accodamento per elemento di rete saturo*" e ha fissato al 1 novembre 2014 la data prevista di risoluzione dell'impedimento tecnico riscontrato. La data di risoluzione indicata, tuttavia, è stata più volte rimodulata e, in definitiva, la richiesta dell'utente è stata espletata solo il 23 dicembre 2014, in esito al provvedimento temporaneo n. 21/14/DIT, adottato dall'Autorità in data 21 novembre 2014.

In relazione a quanto sopra all'operatore Fastweb, in quanto titolare del rapporto con il cliente, risultano addebitabili le seguenti condotte. In primo luogo, il ritardo nella gestione della richiesta dell'utente, infatti si constata che l'operatore solo il 29 settembre 2014 ha inoltrato a Telecom l'ordine di attivazione VC, a fronte di una richiesta di trasloco formulata il 30 luglio 2014. In secondo luogo, si rileva che l'operatore non ha dato prova di 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 2 settembre 2014 l'utente chiedeva alla società di essere contattato per ottenere ragguagli in proposito; inoltre, benché richiesto in sede di udienza, l'operatore non ha prodotto alcun documento attestante inequivocabilmente l'informativa resa all'utente in merito allo stato di avanzamento della procedura.

Nel merito del disservizio patito dall'istante, tuttavia, si osserva che nelle more dell'espletamento della procedura di trasloco l'utente ha comunque fruito dei servizi, voce e ADSL, che l'operatore ha continuato ad erogare, seppure presso un indirizzo di fornitura diverso da quello richiesto, come risulta dai tabulati telefonici in atti. In relazione a tanto, in ossequio al principio di equità, nel caso di specie si ritiene applicabile l'articolo 3, comma 2, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del medesimo *Regolamento*. Pertanto, in relazione alla contestata condotta, Fastweb dovrà corrispondere un indennizzo pari ad euro 2.580,00 (15,00 euro per ciascun servizio, per 86 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30 luglio 2014 al 23 dicembre 2014 e decurtando il termine che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 8.6 delle "Condizioni Generali di Contratto", per l'espletamento della procedura di trasloco). Resta salva 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.

Analogamente, può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione di un indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo, in quanto dalla documentazione in atti non risulta che l'operatore abbia dato riscontro alla richiesta di informazioni inviata dall'utente.

Pertanto, in riferimento al periodo intercorrente dal 3 settembre 2014 (data in cui l'utente prova di aver inviato il reclamo) al 23 dicembre 2014 (data in cui è stata espletata



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la richiesta di trasloco), la società Fastweb è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, per un totale di giorni 34, già decurtati del termine che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 10.4 delle Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al reclamo.

Diversamente non si ritiene di poter accogliere la richiesta di rimborso degli importi fatturati nelle more dell'espletamento della procedura di trasloco in quanto, come si evince dalla documentazione acquisita in atti, nel periodo interessato l'utente ha comunque continuato a fruire dei servizi, voce e ADSL, seppure presso una sede diversa da quella indicata.

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.

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 parzialmente l'istanza della CLS di Orlando 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 2.580,00 (duemilacinquecentottanta/00) a titolo di indennizzo, per non aver rispettato i propri oneri informativi, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del medesimo Regolamento;

ii. euro 34,00 (trentaquattro/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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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 Nicita

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