



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 27/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI LORENZO /FASTWEB S.P.A.
(GU14/332/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 febbraio 2019;

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. 405/17/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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del Sig. Di Lorenzo, del 23 febbraio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta la mancata attivazione di una linea telefonica *business* da parte di Fastweb S.p.A.

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

a. in data 13 giugno 2017 ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A. per l’attivazione una nuova utenza telefonica *business*, avente a oggetto l’attivazione sia del servizio voce che del servizio ADSL;

b. nonostante i molteplici reclami, i servizi non sono mai stati attivati, neanche a seguito dell’istanza di adozione di un provvedimento temporaneo, ai sensi dell’articolo 5 del *Regolamento*, disposto dal CORECOM competente in data 4 ottobre 2017.

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

i. la corresponsione dell’indennizzo per omessa attivazione della linea telefonica *business* in riferimento al periodo compreso dal 13 agosto 2017 al 22 febbraio 2018;

ii. la corresponsione dell’indennizzo per “*mancata comunicazioni impedimenti*”;

iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell’operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che “*ha preso coscienza della problematica solo a seguito della comunicazione del Corecom adito il 21*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

settembre 2017, in sede di GU5” in quanto all’operatore non è pervenuta alcuna PDA, tantomeno alcun reclamo antecedente all’istanza di provvedimento temporaneo. In seguito, contattato l’istante, è stato riferito che non aveva interesse all’attivazione della linea telefonica da parte di Fastweb S.p.A. in quanto aveva già aderito ad un’offerta di Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.).

Per quanto concerne la PEC del 13 settembre 2017, depositata dall’istante, la Società ha evidenziato che non vi è prova dell’effettivo invio e della ricezione, “*in ogni caso la comunicazione è sicuramente riscontrata con risposta al GU5*”.

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.

La richiesta *sub* i. può essere accolta, atteso che non risulta ottemperato il provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM competente in data 4 ottobre 2017. In particolare, non trova conferma quanto addotto dall’operatore in memorie, ovvero che “*l’istante non aveva interesse all’attivazione della linea telefonica da parte di Fastweb S.p.A. in quanto aveva già aderito ad un’offerta di Wind Tre S.p.A.*”; pertanto, deve constatarsi che la Società, ingiustificatamente, non ha eseguito il contratto sottoscritto dal Sig. Di Lorenzo in data 13 giugno 2017. Tuttavia, deve tenersi in considerazione che all’operatore non è pervenuta la PDA depositata dall’utente, tant’è che la stessa non riporta la sottoscrizione del funzionario di vendita. In relazione a tanto, il *dies a quo* da prendere in considerazione ai fini della corresponsione dell’indennizzo, non può essere il 13 giugno 2017, ma il 21 settembre 2017, data del deposito dell’istanza di adozione del provvedimento temporaneo, in quanto è la prima data certa in cui l’operatore ha avuto contezza della mancata attivazione. In mancanza della ricevuta di consegna e accettazione, infatti, non può essere presa in considerazione la PEC del 13 settembre 2017. Fastweb S.p.A. è quindi tenuta alla corresponsione dell’indennizzo di cui all’articolo 3, comma 1, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 4.620,00 (quattromilaseicentoventi/00), calcolati nella misura di euro 15,00 al giorno, per ciascun servizio, per 154 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

Viceversa, non può trovare autonomo accoglimento la richiesta *sub* ii. in quanto è da intendersi soddisfatta per effetto dell’accoglimento della richiesta *sub* i.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta *sub* iii. in quanto, a prescindere dell’eccezione sollevata dall’operatore in memorie relativa all’assenza di prova dell’effettivo invio e della ricezione della PEC del 13 settembre 2017, comunque in sede di gestione di GU5 l’utente ha avuto riscontro alla propria istanza di attivazione.

Infine, ai sensi delle richiamate Linee Guida, si ritiene equo disporre a favore dell’istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, in virtù dell’articolo 19, comma 6, del *Regolamento* di cui sopra, un importo pari ad euro 100,00 (cento/00).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Di Lorenzo nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A., oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante un importo pari a euro 4.620,00 (quattromilaseicentoventi/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per omessa attivazione dei servizi.

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.

6. 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, 22 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi