

DELIBERA n. 29/08/CIR  
definizione della controversia Bellini / Fastweb s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 maggio 2008;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 3 novembre 2006, prot. n. 45626/06/NA, con la quale la Sig.ra XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 21 dicembre 2006 (prot. n. 66794/06/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 24 gennaio 2007;

UDITA la società Fastweb S.p.A., come si evince dal verbale di udienza del 24 gennaio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie.**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

La sig.ra XXX, moglie del sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY, lamentava l'arbitrario distacco della linea telefonica che si è protratto per 15 giorni e della linea ADSL, allo stato non ancora funzionante.

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- in data 12.07.2006, sottoscriveva una proposta di abbonamento con la società Fastweb S.p.A., ma successivamente il 18.07.2006 inviava disdetta a mezzo fax e raccomandata a/r, manifestando in tal modo la volontà di recedere dal contratto;
- l'operatore, avvertito anche telefonicamente della disdetta, sospendeva per 15 giorni il servizio telefonico, che veniva ripristinato solo successivamente all'intervento della società Telecom Italia S.p.A., diversamente dalla linea ADSL che risultava ancora sospesa;
- alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva € 1.000,00 a titolo di risarcimento danni;
- non avendo ricevuto alcun riscontro alle richieste di cui al punto precedente, l'istante chiedeva di procedere al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Lazio;
- in sede di udienza del 09.10.2006, la società Fastweb S.p.A., regolarmente citata, non accordava la richiesta e, di conseguenza, il tentativo veniva dichiarato concluso con esito negativo.

La società Fastweb S.p.A., si è limitata ad eccepire :

- la carenza di legittimazione attiva in capo alla Sig.ra XXX, in considerazione del fatto che l'intestatario dell'utenza telefonica in oggetto è il sig. XXX. Pur tuttavia, l'operatore si dichiarava disponibile ad un accordo conciliativo, previa sottoscrizione dello stesso da parte del reale intestatario dell'utenza telefonica ovvero da persona munita di procura speciale.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In base alla documentazione disponibile in atti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sull'arbitrario distacco della linea telefonica che si è protratto per 15 giorni e della linea ADSL allo stato non ancora funzionante.

In via generale, si deve evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dal sopramenzionato disservizio trovi applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, quanto disposto dall'articolo 29, comma 1, della Carta Servizi Fastweb stabilisce: *“Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai Servizi di Telecomunicazioni, il Cliente può richiedere a Fastweb un indennizzo pari a 5 Euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 Euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti e piccole imprese, 15 euro in caso di abbonamento stipulato da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto. Nel caso in cui il ritardo supera i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in misura che contemperi le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di Fastweb, così come disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto.”* In questo caso, vi sono state interruzioni indebite del servizio telefonico e del servizio ADSL.

RILEVATO che la società Fastweb S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia tecnica atta a dimostrare l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, la responsabilità esclusiva della società Fastweb S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente;

RITENUTA la responsabilità esclusiva della società Fastweb S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto, previsto dalla Carta Servizi Fastweb, in quanto quest'ultimo viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 11 della delibera n. 179/03/CSP);

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

## **DELIBERA**

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig.ra XXX, l'indennizzo di Euro 615,00, computato moltiplicando l'importo di Euro 5,00 per: a) 15 giorni di indebita sospensione del servizio telefonico; b) 108 giorni di sospensione indebita del servizio ADSL per il periodo di riferimento \*18.07.2006 – 03.11.2006\*. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

La somma così determinata per rimborsi e indennizzi dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 14 maggio 2008

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Roberto Viola