



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 32/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SILVESTRI/FASTWEB S.P.A.
(GU14/326/2018)**

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. 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. Silvestri, del 22 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, titolare dell’utenza con codice cliente n. 8443538, lamenta la mancata attivazione dei servizi.

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

- a. in data 12 maggio 2017 ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A. per l’attivazione sia del servizio voce che dati;
- b. “*dopo la verifica di copertura, con esito positivo, ho ricevuto una chiamata per fissare un appuntamento con il tecnico, ma nessuno si è mai presentato*”;
- c. nonostante numerosi reclami, sia scritti che telefonici, i servizi non sono mai stati attivati.

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

- i. la corresponsione di un indennizzo per mancata attivazione, dal 12 luglio 2017 al 21 febbraio 2018;
- ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. le spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha precisato che, a seguito delle verifiche tecniche necessarie per l’attivazione della linea telefonica, è emersa “*la presenza di un apparato in centrale, incongruente con i servizi Fastweb*”. Ciò ha determinato, per l’operatore, l’impossibilità di attivare i servizi richiesti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Della suddetta circostanza l'utente è stato tempestivamente informato, prima telefonicamente, in data 15 maggio 2017, successivamente a mezzo *email* del 25 settembre seguente.

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.

Nello specifico, può essere parzialmente accolta la pretesa indennitaria *sub i*. Al riguardo, sebbene non si ritiene di poter imputare a Fastweb S.p.A. la responsabilità per la mancata attivazione dei servizi, cagionata da un problema di natura tecnica sugli apparati, si rileva che l'operatore ha addotto, ma non ha offerto prova, di aver tempestivamente informato l'utente dell'esito negativo delle verifiche effettuate e quindi dell'impossibilità di attivare la linea telefonica. Dalla documentazione al fascicolo, in particolare dalla comunicazione a mezzo *email* del 25 settembre 2017, infatti risulta che Fastweb S.p.A. abbia adempiuto non prima di questa data ai propri oneri informativi.

In relazione a tanto, stante la completa assenza di servizio voce e ADSL, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 1.125,00, calcolati, per ciascun servizio, nella misura di euro 7,50 al giorno per 75 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 12 maggio 2017 (data della sottoscrizione del contratto) al 25 settembre 2017, già decurtato dei 60 giorni che, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, delle proprie Condizioni generali di contratto, Fastweb S.p.A. si riserva per l'attivazione dei servizi.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub ii.*, atteso che in atti non risulta alcun reclamo scritto cui l'operatore abbia omesso di fornire riscontro, tantomeno è precisata la data di eventuali segnalazioni telefoniche.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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. Silvestri nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché euro 1.125,00 (millecentoventicinque/00), maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo di cui all'articolo 3, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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.

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
Antonio Nicita

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