

**DELIBERA n. 33/12/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
STROLIN / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 1762/09)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 marzo 2012;

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.173/07/CONS recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

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 17 settembre 2009 (prot. n. 72597), con la quale il sig. Strolin ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Fastweb S.p.A. (di seguito, Fastweb);

VISTA la nota del 18 novembre 2009 (prot. n. 86663), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento

allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 15 dicembre 2009;

UDITA la sola Fastweb nella predetta audizione, in quanto la parte istante è risultata assente;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. Strolin, titolare dell'utenza n. 0522440xxx, premettendo che ha sottoscritto il 31 agosto 2007 contratto per la fornitura del servizio telefonico aderendo al piano tariffario denominato "Italia senza limiti", contesta alla società Fastweb: la mancata applicazione delle condizioni economiche inerenti il piano tariffario sottoscritto; il ritardo nell'allacciamento della linea telefonica, avvenuto solo in data 20 dicembre 2007; l'assenza del segnale telefonico e adsl dal giorno dell'attivazione del servizio sino alla data del 20 febbraio 2008; il malfunzionamento del servizio dal 20 febbraio 2008 al 30 aprile 2008. La parte istante ha formulato reclami in data 28 aprile 2008 e 27 ottobre 2008 riscontrato solo in data 31 agosto 2009.

La parte istante chiede, pertanto, il rimborso delle somme fatturate e contestate derivante dall'applicazione di un piano diverso da quello sottoscritto, nonché gli indennizzi di cui alla Carta Servizi del gestore per il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico e adsl, i malfunzionamenti verificatesi sulla linea dopo la sua attivazione e la ritardata risposta ai reclami.

La società Fastweb S.p.A., nel corso dell'udienza del 15 dicembre 2010 proponeva, in via transattiva, la somma complessiva di euro 1.500,00 a saldo e stralcio delle pretese dell'istante, ma l'utente non accettava tale proposta non ritenendola congrua.

### **II. Motivi della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte, seppure nei limiti di seguito specificati.

Dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura, è emerso che la società Fastweb S.p.A.:

i. ha attivato la linea telefonica ed i relativi servizi voce ed Adsl con 81 giorni di ritardo rispetto alla data prevista all'atto della sottoscrizione del contratto da parte del sig. Strolin;

ii a seguito della attivazione si sono verificati assenze di segnale e malfunzionamenti sino al 30 aprile 2008;

iii. non ha applicato al cliente, contrariamente da quanto da questi sostenuto un piano tariffario difforme da quello sottoscritto, in quanto, parte istante, ha mal interpretato le diciture presenti nella brochure illustrativa della proposta contrattuale.

In particolare nella brochure informativa si legge chiaramente che l'importo di 25 euro, che l'utente ha interpretato quale corrispettivo economico dell'insieme dei pacchetti sottoscritti, è in effetti lo sconto che la società Fastweb si è impegnata di applicare per l'intera durata del contratto.

iv. Ha risposto solo in data 31 agosto 2009 ai reclami formulati in data 28 aprile 2008 e 27 ottobre 2008 per i disservizi subiti dall'utente e per la mancata applicazione del piano tariffario;

PRESO ATTO che la società ha documentato, depositando copia del contratto e la relativa documentazione informativa, la correttezza del proprio operato relativamente alla corretta applicazione del piano tariffario ed alle opzioni tariffarie sottoscritte dall'utente;

PRESO ATTO che la società non ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera 179/03/CSP;

RILEVATO che la società Fastweb non ha prodotto idonea documentazione probatoria attestante la corretta e regolare gestione del reclamo dell'utente e che pertanto sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo che si ritiene equo determinare in 1 euro al giorno per ogni giorni di ritardo sino al 31 agosto 2009, scomputando i 45 giorni concessi all'operatore per dare riscontro ai reclami.;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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;

RITENUTO, infine, che per quanto concerne le spese di procedura sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, l'importo di euro 50,00 considerato che la stessa ha partecipato

all'udienza di conciliazione innanzi al Co.Re.Com. Emilia Romagna e, di contro, non ha sostenuto spese per la procedura dinanzi a questa Autorità non avendo partecipato all'audizione.

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**

1. La società Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dal sig. Strolin è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:

i. euro 405,00 a titolo di indennizzo, computato moltiplicando l'importo di euro 5,00 per n. 81 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio a far data dal 30 settembre 2007 (30 giorni dopo la sottoscrizione del contratto) fino all'avvenuta attivazione in data 20 dicembre 2007;

ii. euro 655,00 a titolo di indennizzo, computato moltiplicando l'importo di euro 5,00 per n. 131 giorni di malfunzionamento e assenza del servizio telefonico e adsl dalla data di attivazione sino al 30 aprile 2008;

iii. euro 445,00, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 28 aprile 2008, computato moltiplicando l'importo di euro 1,00 per n. 445 giorni intercorrenti tra il 28 maggio 2008 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta scritta al reclamo) e il 31 agosto 2009, data indicata dell'utente;

iv. euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2. La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. 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. 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.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto

può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 29 marzo 2012

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Roberto Napoli

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