



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 35/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ANIELLO / FASTWEB S.P.A.

(GU14 n. 2532/2014)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 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 3 dicembre 2014 dell’utente Sig. Aniello;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Aniello, intestatario dell'utenza telefonica n. 08119708xxx, ha lamentato il ritardo con cui Fastweb S.p.A. ha dato esecuzione alla richiesta di trasloco della predetta utenza e contesta la fatturazione, perché riferita a servizi di cui non ha usufruito.

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

a. in data 16 aprile 2014 l'istante chiedeva all'operatore il trasloco dell'utenza in epigrafe presso un nuovo indirizzo, a decorrere dal giorno seguente, versando all'uopo la somma di euro 70,00 a titolo di "*gestione per la variazione dei servizi Fastweb*";

b. Fastweb, tuttavia, non dava seguito alla richiesta di trasloco dell'istante, tant'è che nonostante ripetuti reclami, scritti e telefonici, alla data di presentazione dell'istanza di definizione all'Autorità l'operatore non aveva ancora provveduto al trasloco richiesto;

c. nelle more dell'espletamento della procedura di trasloco l'utente effettuava regolarmente i pagamenti delle fatture addebitate dall'operatore.

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

i. l'immediata attivazione dei servizi di telefonia fissa e ADSL presso la nuova residenza;

ii. la corresponsione degli indennizzi per il ritardo nella gestione della richiesta di trasloco;

iii. il rimborso delle somme indebitamente pagate;

iv. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami e il rimborso delle 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, in particolare ha rappresentato che nel modulo di richiesta compilato dall'istante è espressamente contemplata l'eventualità che la procedura di trasloco, per motivi tecnici, possa non avere compimento, come di fatto è avvenuto. Nel merito, oltre a rilevare che il sig. Aniello, il 16 aprile 2014, ha richiesto che l'utenza traslocasse presso il nuovo indirizzo a far data dal giorno seguente, quindi con "*preavviso incongruo*" rispetto alla tempistica di rito, l'operatore ha altresì dichiarato che il cliente era stato espressamente edotto in ordine alla circostanza che "*problemi di realizzabilità tecnica del trasloco ne hanno impedito l'espletamento*". In ordine alla contestata fatturazione, Fastweb S.p.A. ha addotto che nelle more dell'espletamento della procedura di trasloco ha comunque continuato ad erogare, regolarmente, i servizi presso la sede di attivazione originaria, pertanto il pagamento delle fatture contestate è giustificato e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

legittimo. Infine, per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, l'operatore ha eccepito di non aver ricevuto alcun reclamo.

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.

Nel merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che il Sig. Aniello, il 16 aprile 2014, inoltra a Fastweb S.p.A. istanza di trasloco dell'utenza in epigrafe, sulla quale era attivo sia il servizio voce che il servizio ADSL. L'operatore ha legittimamente fatto rilevare che, come si evince dal modulo di richiesta sottoscritto dal cliente, la tempistica per l'esecuzione della procedura di trasloco richiede almeno 60 giorni, pertanto il Sig. Aniello non poteva legittimamente attendersi che l'attivazione della linea avvenisse presso il nuovo indirizzo il giorno seguente, come richiesto. Tuttavia, ai sensi dell'articolo 7.4 delle Condizioni generali di Contratto, Fastweb S.p.A. entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, avrebbe dovuto comunicare al cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione. Peraltro, il successivo articolo 7.5 testualmente recita: *“La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di FASTWEB e nel caso di esito negativo di dette verifiche, FASTWEB informerà tempestivamente il Cliente”*. Pertanto, preso atto che, alla luce delle dichiarazioni rese in memorie, l'operatore non è in grado tecnicamente di dare seguito alla richiesta di attivazione dell'utenza presso la nuova residenza, in relazione a quanto sopra si contesta all'operatore Fastweb S.p.A., in quanto titolare del rapporto con il cliente, di aver disatteso i richiamati oneri informativi. In particolare, 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 e, soprattutto, del fatto che per *“problemi di realizzabilità tecnica”* la procedura non poteva essere esperita. In atti, infatti, risulta che alla data del 1 agosto 2014 l'utente ancora chiedeva che la società attivasse la linea presso il nuovo indirizzo indicato nel modulo di richiesta. Nel caso di specie, quindi, si ritiene applicabile l'articolo 3, comma 2, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* in virtù del quale Fastweb S.p.A. dovrà corrispondere un indennizzo pari ad euro 2.505,00 (7,50 euro per ciascun servizio, per 167 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16 aprile 2014 al 30 ottobre 2014 e decurtando il termine di 30 giorni di cui alle citate Condizioni Generali di Contratto). Resta salva la facoltà per l'operatore Fastweb S.p.A. di rivalersi sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti accertati.

Per quanto attiene alla contestazione delle fatture emesse successivamente alla data di richiesta del trasloco, l'operatore ha dichiarato che i relativi importi sono stati



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

legittimamente addebitati in quanto Fastweb S.p.A. ha sempre assicurato l'erogazione dei servizi telefonici attivi sull'utenza in epigrafe, seppure presso un indirizzo diverso da quello richiesto. In proposito si osserva, tuttavia, che dai conti telefonici in atti, non risultano consumi sulla linea telefonica intestata all'utente a decorrere dal 1 aprile 2014, pertanto è evidente che il Sig. Aniello comunque non ha fruito dei servizi offerti dall'operatore. In relazione a tanto, tenuto conto che l'istante ha fatto richiesta di trasloco il 16 aprile 2014 e che, in virtù delle richiamate disposizioni contrattuali, il trasloco avrebbe dovuto effettuarsi al massimo entro 60 giorni dalla richiesta, si ritiene che Fastweb S.p.A. debba procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente mediante il rimborso, ovvero lo storno, degli importi addebitati successivamente alla data del 15 giugno 2014.

Per quanto riguarda la contestazione relativa alla mancata risposta al reclamo, dalla documentazione in atti non risulta che l'operatore abbia dato riscontro alla richiesta di informazioni che gli è pervenuta il 6 agosto 2014. Pertanto, in riferimento al periodo intercorrente dal 6 agosto 2014 (data in cui l'operatore ha ricevuto il reclamo) al 30 ottobre 2014 (data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM competente), la società Fastweb S.p.A. 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 40, 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.

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 tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità.

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 del Sig. Aniello nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente l'utenza intestata al Sig. Aniello, mediante il rimborso, ovvero lo storno, degli importi fatturati a decorrere dal 15 giugno 2014.
3. 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.505,00 (duemilacinquecentocinque/00) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*;

ii. euro 40,00 (quaranta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. 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.

5. 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

6. 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.

Napoli, 25 marzo 2015

f.f. IL PRESIDENTE
Antonio Preto

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani