



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 39/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BGP TECHNOLOGY / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 20/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 aprile 2014;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 32/14/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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 gennaio 2014, acquisita al protocollo n. 126/14/NA, con la quale l’ing. Dose, in qualità di legale rappresentante pro tempore della società BGP Technology 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.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell' istante

La società BGP Technology, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica n. 0825.1642xxx, contesta il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl e nella configurazione di 4 IP pubblici da parte della società Fastweb S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 21 marzo 2013, sottoscriveva il contratto di abbonamento "Piccole e Medie Imprese" per l'attivazione del servizio telefonico e del servizio SHDL. A distanza di quasi due mesi dalla predetta richiesta, l'istante richiedeva informazioni in ordine ai tempi di fornitura di entrambi i servizi ed, in riscontro alla predetta richiesta, la società Fastweb S.p.A. comunicava la sussistenza di problemi tecnici, ostativi all'attivazione del servizio SHDL. Pertanto, in tale occasione, l'istante, pur di avere un servizio di connettività indispensabile per l'attività commerciale, optava per l'attivazione del servizio Adsl 20 MB. Nonostante i numerosi contatti telefonici, entrambi i servizi venivano attivati solo in data 29 agosto 2013. Tuttavia, a seguito della suddetta attivazione, la società Fastweb S.p.A. ometteva di assegnare e configurare i 4 IP pubblici previsti contrattualmente.

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

- i. l'adeguamento della fornitura alla proposta contrattuale mediante la configurazione dei 4 IP pubblici;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl a far data dal 21 marzo 2013;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi accessori (i 4 IP pubblici);
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A. nella memoria difensiva prodotta in data 10 febbraio 2014 a mezzo posta certificata ha rappresentato che: *"in via preliminare la società eccepisce l'inammissibilità della richiesta di "perfezionamento del servizio richiesto come da contratto con la configurazione dei 4 IP pubblici, in quanto la stessa non rientra nella previsione dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento. Nel merito, puntualizza che a seguito della sottoscrizione contrattuale del 21 marzo 2013, Fastweb si è impegnata ad attivare i servizi entro 60 giorni, e cioè entro il 20 maggio 2013. Infatti, in prossimità della scadenza del predetto termine, la scrivente ha contattato il cliente per fornire le dovute informazioni circa gli impedimenti tecnici, peraltro non imputabili a Fastweb. In quella sede, l'istante ha optato per l'attivazione di un servizio diverso, precisamente il servizio ADSL 20 MB, come confermato dall'istante. Pertanto*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

da tale momento devono decorrere i 60 giorni per l'attivazione dei servizi. Appare opportuno evidenziare che a seguito della procedura conciliativa la Fastweb ha provveduto ad emettere l'assegno n. 8101074831 – 05 tratto su c/c Unicredit, dell'importo di euro 1.620,00. Per quanto riguarda i servizi accessori, si segnala che l'istante non ha mai richiesto l'attivazione dei 4 IP pubblici, in quanto la relativa casella del modulo contrattuale non è stata sbarrata. Per quanto riguarda la mancata risposta ai reclami, la società ribadisce di avere sempre informato l'istante, come peraltro dallo stesso confermato. Alla luce delle suesposte considerazioni è evidente l'estraneità della scrivente da ogni responsabilità per avere correttamente adempiuto gli obblighi derivanti dal regolamento negoziale. Pertanto, le richieste della società BGP Technology andranno integralmente rigettate”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va chiarito che il comportamento “operoso” puntualizzato in memoria dalla società Fastweb S.p.A. sulla base della seguente circostanza “a seguito della procedura conciliativa la Fastweb ha provveduto ad emettere l'assegno n. 8101074831 – 05 tratto su c/c Unicredit, dell'importo di euro 1.620,00”, asserita in memoria e ribadita in sede di udienza dal gestore medesimo, non può giustificare la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, per cui “*le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*”. Infatti, la società Fastweb S.p.A. ha provveduto all'emissione del predetto assegno dopo quasi tre mesi dall'esperienza della procedura conciliativa presso il CORECOM Campania, che si è conclusa con esito negativo in data 20 novembre 2013. Al riguardo, l'istante ha confermato che la ricezione dell'assegno è avvenuta a distanza di oltre un mese dal deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento, che l'istante si è visto costretto ad avviare, al fine di fuggire il termine decadenziale dei tre mesi decorrenti dalla chiusura della procedura conciliativa. Peraltro, la parte istante medesima, puntualizzando la mancata accettazione della proposta conciliativa in ragione della relativa esiguità e quindi della non proporzionalità rispetto alla natura e alla durata del disservizio lamentato, come anticipato in sede di udienza, ha provveduto in data 15 marzo 2014 alla restituzione del predetto assegno, fornendo prova della spedizione a mezzo raccomandata A.R..

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie può ritenersi che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, di liquidazione dell'indennizzo a copertura della ritardata attivazione di entrambi i servizi, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 60 giorni prevista dalla Carta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dei Servizi Fastweb per la procedura di allacciamento iniziale della linea, a fronte della richiesta dell'istante del 21 marzo 2013, il ritardo nell'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 23 maggio 2013 al 29 agosto 2013, per il numero complessivo di 98 giorni. Sul punto, non può essere accolta l'eccezione sollevata dal gestore secondo la quale *“l'attivazione di entrambi i servizi è avvenuta nel rispetto della tempistica contrattuale, perché allo scadere dei 60 giorni previsti per l'attivazione del SHDL, informato l'istante dell'impossibilità tecnica, lo stesso ha optato per il servizio Adsl 20 MB, che è stato attivato dal gestore entro il termine dei 60 giorni successivi”*. Infatti il cambio di tecnologia del servizio di connettività (Adsl 20 MB in luogo di SHDL), optato dall'istante quale unica modalità tecnicamente fattibile per l'utilizzo del predetto servizio, proposta peraltro dal gestore medesimo, non può certamente configurarsi quale nuova richiesta di attivazione, tale da far decorrere nuovamente il termine per l'installazione, la configurazione e l'attivazione di entrambi i servizi.

Ne consegue che l'accertata responsabilità della ritardata attivazione di entrambi i servizi, ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A. implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *“Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio per entrambi i servizi (voce e Adsl), in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *“business”* dell'utenza interessata dal disservizio.

All'esito dell'istruttoria è emerso che la società Fastweb S.p.A., limitandosi a riferire che *“in prossimità della scadenza del predetto termine, la scrivente ha contattato la BGP per fornire le dovute informazioni circa gli impedimenti tecnici, peraltro non imputabili alla Fastweb, motivo del ritardo”*, non ha prodotto alcuna documentazione utile a giustificare il ritardo nella procedura di attivazione del servizio voce e del servizio Adsl nel periodo suindicato. Pertanto, l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A., con conseguente obbligo della stessa a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 2.940,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione di entrambi i servizi.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di adeguamento della fornitura alla proposta contrattuale mediante la configurazione dei 4 IP pubblici, la stessa può ritenersi superata, dal fatto che l'istante nel corso dell'istruttoria ha comunicato che la società Fastweb S.p.A. ha provveduto in data 10 febbraio 2014 mediante la predisposizione di un intervento tecnico *in loco* all'assegnazione e alla configurazione dei 4 IP pubblici. Anche su tale punto, risulta inconferente l'eccezione di inammissibilità sollevata in memoria dalla società medesima.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi accessori (i 4 IP pubblici), la stessa è accoglibile, in quanto come documentato agli atti dall'istante, l'offerta commerciale allegata al modulo contrattuale sottoscritto dal medesimo prevede l'attivazione automatica di 4 IP pubblici; detta offerta è, peraltro, consultabile sul sito web [http://www.fastwebsoluzioneimpresa.it/piccola-impresa/offerta-fissa/opzioni/opzioni - connettivita/](http://www.fastwebsoluzioneimpresa.it/piccola-impresa/offerta-fissa/opzioni/opzioni-connettivita/).

Atteso che il servizio accessorio, consistente nell'assegnazione dei 4 IP pubblici, fatturato al costo mensile di euro 20,00 al mese, è stato attivato solo in data 20 febbraio 2014, a fronte della mancata attivazione del predetto servizio dal 23 maggio 2013 al 3 gennaio 2014 (data quest'ultima di deposito dell'istanza introduttiva della presente procedura), per il numero complessivo di 225 giorni, trova applicazione la misura indennitaria di euro 600,00, pari al doppio del limite massimo di euro 300,00, in conformità a quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 4, e 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

Di converso, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa non è accoglibile, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun documento che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

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 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente 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 della società BGP Technology nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.940,00 (duemilanovecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 pro die per il numero di 98 giorni di ritardata attivazione di entrambi i servizi, dal 23 maggio 2013 al 29 agosto 2013, secondo quanto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

ii. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura del doppio del limite massimo previsto per il numero di 98 giorni di ritardata attivazione del servizio accessorio, dal 23 maggio 2013 al 3 gennaio 2014, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 4, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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, 9 aprile 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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