



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 4/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GARAGE MANZONI / FASTWEB S.P.A.
(GU14/355/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 gennaio 2018;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della società Garage Manzoni, del 16 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 08119569XXX, lamenta la mancata attivazione dei servizi voce e ADSL.

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

a. in data 15 giugno 2016 l'istante ha sottoscritto un contratto con la società Fastweb S.p.A., per l'attivazione dei servizi voce e ADSL;

b. il successivo mese di luglio l'operatore ha emesso la fattura n.5578590 di euro 89,60, regolarmente pagata e, in seguito, la fattura n. 9468389 di euro 85,40, ugualmente pagata, nonostante la linea non fosse stata ancora attivata;

c. l'istante ha inviato ripetuti reclami, sia in ordine all'indebita fatturazione che alla mancata attivazione della linea;

d. ciò nonostante, alla data del deposito dell'istanza di definizione, Fastweb S.p.A. non ha ancora attivato i servizi di competenza.

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

i. l'attivazione dei servizi voce e ADSL;

ii. la corresponsione degli indennizzi per mancata, ovvero ritardata, attivazione dei servizi voce e ADSL dal 15 giugno 2016 sino alla data di attivazione;

iii. lo storno di tutte le fatture emesse in assenza di fornitura, rimborso delle fatture n. 5578590 e 9468389 e regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato di aver effettuato due richieste di attivazione all'operatore proprietario dell'infrastruttura, in data 22 giugno e 19 luglio 2016, entrambe scartate con causale *"KO per centralina ostruita o non idonea"*. La Società ha altresì dichiarato che *"l'istante è stato correttamente informato e, in tale circostanza, ha dichiarato di non essere più interessato al servizio; ciò si è verificato in data 07.07.2016, ovvero il giorno dopo la prima delle due bocciature"*.

Quanto all'errata fatturazione, l'operatore ha addotto essere imputabile a *"un mero disguido amministrativo/informatico"*; fermo restando che Fastweb S.p.A. ha emesso note di credito e *"successivamente informato l'utente circa il rimborso di euro 175,00, provvedendo a stornare l'insoluto e a normalizzare la situazione contabile"*.

In data 27 febbraio 2017 l'utente ha depositato un'istanza di provvedimento temporaneo in relazione alla quale l'operatore ha rappresentato che la mancata attivazione non dipendeva da cause a sé imputabili. Inoltre, Fastweb S.p.A. ha rilevato che in seguito l'utente *"ha dichiarato di non voler vedere attivato il servizio"*, tant'è che in data 16 marzo 2017 è stato comunicato all'istante e al suo rappresentante, a mezzo *email*, che, a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fronte delle interlocuzioni intercorse, erano state interrotte le attività volte all'attivazione della linea.

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.

Dalla documentazione al fascicolo si evince che la società Fastweb S.p.A. si è correttamente adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale, tuttavia la mancata attivazione è effettivamente dipesa da causa non imputabile all'operatore che, pertanto, è tenuto a risponderne esclusivamente sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza.

Infatti, non risulta provato che l'istante abbia ricevuto tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per l'attivazione dei servizi. In particolare, non è dimostrato che in data 7 luglio 2016 l'utente, appresa l'impossibilità di attivare i servizi, abbia espressamente "*dichiarato di non essere più interessato al servizio*", come ha addotto l'operatore in memorie. Peraltro, se tanto corrispondesse al vero, non sarebbe comprensibile la condotta di Fastweb S.p.A. che, il successivo 19 luglio, avrebbe inviato comunque nuova richiesta all'operatore proprietario dell'infrastruttura (peraltro bocciata).

Deve tuttavia rilevarsi che, nell'ambito del procedimento avviato ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento*, l'operatore ha prodotto due *mail*, inviate sia all'utente che al suo rappresentante in data 16 marzo 2017, a mezzo delle quali comunicava la definitiva interruzione delle attività di attivazione della linea. Tali comunicazioni non sono state contestate, né in sede di replica, né in sede di udienza, pertanto si ritengono validamente ricevute da controparte.

In relazione a tanto, la richiesta *sub i.* non può essere accolta, *in primis* perché è emersa l'impossibilità oggettiva di procedere all'attivazione dei servizi, ma anche perché non se ne rileva l'attualità. Infatti, a fronte delle predette comunicazioni datate 16 marzo 2017, non è seguita alcuna reiterazione della richiesta di attivazione, neanche nell'udienza di discussione del 23 maggio 2017.

Viceversa, in accoglimento alla richiesta dell'istante *sub ii.*, per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, a titolo d'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12 del *Regolamento indennizzi*, nella misura di euro 15,00 *pro die*, per complessivi 253 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 6 luglio 2016 (data in cui Fastweb S.p.A. ha dichiarato di aver ricevuto il primo KO da parte dell'operatore proprietario dell'infrastruttura alla richiesta di attivazione) al 16 marzo 2017 (data in cui Fastweb S.p.A. ha comunicato all'utente la definitiva interruzione delle attività tese all'attivazione della linea), per un importo totale pari ad euro 3.795,00 (tremilasettecentonovantacinque/00). Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Analogamente, può essere accolta la richiesta *sub* iii. nel senso che, qualora l'operatore non vi abbia già provveduto, è tenuto a stornare tutti gli importi fatturati in relazione al rapporto dedotto in controversia, nonché a rimborsare le somme eventualmente percepite/prelevate, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa/contabile dell'utente.

Inoltre, può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. In particolare, a fronte del reclamo che risulta inviato a mezzo fax in data 9 settembre 2016, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 114 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 9 settembre 2016 al 15 febbraio 2017 (data dell'udienza di conciliazione), già decurtati dei 45 giorni che, ai sensi delle Condizioni generali di contratto, l'operatore si riserva per dare risposta al reclamo, per un importo totale pari ad euro 114,00 (centoquattordici/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 della società Garage Manzoni nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a liquidare in favore dell'istante euro 100,00 (cento) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare tutti gli importi fatturati in relazione al rapporto dedotto in controversia, nonché a rimborsare le somme eventualmente percepite/prelevate, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente, nonché a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. euro 3.795,00 (tremilasettecentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di competenza;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

b. euro 114,00 (centoquattordici/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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, 18 gennaio 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi