AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 48/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SNACK BAR (PUNTO SNACK) DI DI CILLO /FASTWEB S.P.A.
(GU14/104627/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 2020;

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. 95/19/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* 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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l'articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante "*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"* ai sensi del quale *"Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019".*

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante "*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*", ai sensi del quale "*All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»*";

VISTA l'istanza dell'impresa individuale Snack Bar (Punto Snack) di Di Cillo, acquisita al protocollo n. 0139828 del 30/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, lamenta la mancata attivazione dei servizi telefonici da parte dell'operatore Fastweb S.p.A. In particolare, l'istante adduce che dopo 50 giorni dalla sottoscrizione del contratto l'operatore gli ha comunicato che non poteva attivare la linea telefonica. Tuttavia, dopo qualche mese, l'istante ha constatato che nonostante l'utenza fissa non fosse stata attivata, in riferimento alle utenze mobili attivate, erano state applicate delle condizioni economiche difformi da quelle sottoscritte.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

i. il rimborso degli importi corrisposti in eccedenza rispetto alle condizioni economiche pattuite;

ii. la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi;

iii. la corresponsione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto non suffragata da alcun corredo documentale atto a supportare quanto addotto e, soprattutto, a comprovare la sussistenza di un rapporto contrattuale tra le parti, l'asserita fatturazione illegittima e la sussistenza di un disservizio. In proposito, l'operatore ha altresì rilevato l'assenza di eventuali reclami e/o segnalazioni.

Nel merito, l'operatore ha poi precisato che "*a sistema risulta che la migrazione* recipient *è stata bocciata per codice di migrazione errato fornito dall'operatore cedente. Si osserva, inoltre, che la Fastweb S.p.A. ha cercato di contattare l'utente che si è rifiutato ad avere qualsiasi tipo di contatto, tanto che alla fine l'ordine è stato posto in cancellazione (precisamente il 20/11/2018). Va da sé che non essendo stato attivato il numero fisso (si ribadisce a chiare lettere, non per responsabilità della Fastweb S.p.A.), l'utente non abbia potuto usufruire dello sconto fisso–mobile*".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Per quanto concerne la richiesta *sub* i., deve rilevarsi che l'istante non ha dato evidenza delle condizioni economiche sottoscritte e, conseguentemente, della difformità rispetto a quelle applicate, tantomeno ha depositato, ovvero richiamato, i documenti contabili di riferimento. Pertanto, in assenza di qualsivoglia documentazione, non è dato di conoscere l'ammontare dell'importo contestato e deve quindi ritenersi verosimile quanto addotto dall'operatore, ovvero che, trattandosi di offerta convergente, fisso-mobile, la mancata attivazione della componente fissa abbia determinato l'impossibilità di applicare la tariffa scontata alle utenze mobili. D'altronde, l'utente non ha dato evidenza di aver contestato tempestivamente e puntualmente la fatturazione di cui si duole; per tutto quanto sopra si ritiene di non accogliere la richiesta *sub* i.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta *sub* ii. in quanto, a fronte dell'impedimento tecnico riscontrato, per stessa ammissione dell'istante, l'operatore ha adempiuto agli oneri informativi di competenza, 50 giorni dopo la sottoscrizione del contratto. Ciò stante, Fastweb S.p.A. deve intendersi liberata dalla propria obbligazione a fronte dell'impossibilità tecnica di eseguire la prestazione contrattuale, tempestivamente resa nota al proprio cliente, atteso che, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, la Società si riserva un termine di 60 giorni per attivare i servizi di competenza.

Infine, non merita accoglimento la richiesta *sub* iii. in quanto l'utente ha sostenuto di aver sottoscritto un contratto per l'attivazione dei servizi telefonici, su componente fissa e mobile; tuttavia, essendosi resa impossibile l'attivazione dei servizi su rete fissa, è stata eseguita la sola prestazione concernente l'attivazione dei servizi su rete mobile, pertanto non si comprende quali siano i servizi non richiesti di cui è contestata l'attivazione.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'impresa individuale Snack Bar (Punto Snack) di Di Cillo nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

3. 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, 14 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone