

DELIBERA N. 52/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AL PUNTO GIUSTO DI O. & C. / FASTWEB S.P.A.
(GU14/376605/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 29 aprile 2021;

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. 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. 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. 696/20/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente *“Al punto Giusto di O. & C.”* del 12/01/2021, trasferita per competenza all’Agcom in data 13/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0583379xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. nell'agosto 2019 l'utente ha richiesto la migrazione dell'utenza dedotta in controversia da *OLO* a Fastweb S.p.A.;

i. tuttavia, nonostante l'SMS *“di conferma contratto”* inviato dall'operatore, la procedura non è mai stata espletata;

ii. in udienza l'utente ha altresì dichiarato di aver *«sempre sollecitato l'attivazione del servizio a mezzo call center dell'operatore, sin dall'agosto 2019, pertanto insite nella richiesta del riconoscimento dell'indennizzo per la mancata portabilità»*.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

iii. la corresponsione dell'indennizzo *«per mancata attivazione del servizio»*;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per omessa risposta al reclamo del 06/08/2020.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio ha dichiarato che *«il Punto Giusto ha sottoscritto con Fastweb una PDA in data 25/09/2019»*, tuttavia la Società non ha potuto attivare i servizi in quanto *«il contraente si è reso completamente irreperibile, non dando modo di fare la check call che è preliminare e indispensabile per mandare avanti la richiesta di attivazione»*. In merito l'operatore ha evidenziato che *«l'istante non si è mai messo in contatto con Fastweb se non un anno dopo la sottoscrizione del contratto, al solo scopo evidentemente di avviare la presente controversia»*.

Nel merito del reclamo, Fastweb S.p.A. ha addotto di aver fornito riscontro in tempo reale, a mezzo *mail*, e ha comprovato ciò a mezzo deposito della schermata di sistema.

Infine, l'operatore ha invocato l'applicazione dell'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi* in quanto l'unico reclamo in atti è successivo di circa 12 mesi alla data di sottoscrizione del contratto.

Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento, per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, stante l'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, che esclude la corresponsione degli indennizzi qualora l'utente non abbia segnalato il disservizio all'operatore *«entro*

tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza».

Orbene, premesso che nel formulario parte istante non ha dichiarato di aver reclamato anteriormente al 06/08/2020, in virtù di quanto dichiarato in udienza, il responsabile del procedimento, a mezzo integrazione istruttoria, ha acquisito le schermate dei sistemi di contatto tra l'operatore e il cliente. Dalle stesse, tuttavia, non risulta registrata alcuna attività in merito alla PDA dedotta in controversia, a eccezione di quella relativa al reclamo del 06/08/2020, incontestatamente riscontrato a mezzo *mail*.

Per le considerazioni che precedono neanche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento. Infatti, fermo restando l'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, il reclamo scritto in atti risulta, incontestatamente, riscontrato a mezzo *mail* in pari data.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 della società "Al punto Giusto di O. & C. " nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 29 aprile 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba