



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 59/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PIGNATELLI/ FASTWEB S.P.A.
(GU14/397/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 marzo 2019;

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 *“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”*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del Sig. Pignatelli dell’8 marzo 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare delle utenze telefoniche *business* n. 04441801xxx, n. 04441801xxx e n. 3498785xxx lamenta il ritardo nell’espletamento del trasloco, la sospensione dei servizi e l’addebito di importi non dovuti.

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

a. “*con tre distinti formulari UG al CORECOM competente, ha lamentato diversi e gravi disservizi*”;

b. con UG del 9 ottobre 2017, ha lamentato un ritardo nell’espletamento della procedura di trasloco, dal 13 giugno al 25 settembre 2017, tuttavia, “*una volta conclusa la procedura, le linee fisse sono rimaste disattivate per altri 15 giorni*”;

c. con UG del 9 novembre 2017, ha contestato l’illegittimo addebito in fattura di importi già compresi nel canone di abbonamento, importi che, come precisato in sede di repliche, sono stati successivamente rimborsati dall’operatore tramite bonifico;

d. con UG del 16 gennaio 2018, ha lamentato l’errore nel calcolo dell’importo da rimborsare per il *modem Fastgate*.

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

i. la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nell’esecuzione del trasloco;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. il rimborso degli importi addebitati in pendenza della procedura di trasloco in cui i servizi non venivano fruiti;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per l'interruzione del servizio sulle due linee fisse, dal 25 settembre al 10 ottobre 2017;
- iv. la corresponsione di un indennizzo per errata fatturazione;
- v. la rettifica della fattura n. 10837591 dell'11 dicembre 2017;
- vi. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha precisato che la richiesta di attivazione dei servizi presso un altro indirizzo rappresenta una modifica sostanziale degli accordi contrattuali. A seguito della richiesta dell'utente, ricevuta in data 14 giugno 2017, l'operatore ha posto in essere tutte le operazioni per l'espletamento della procedura entro il termine dei 50 giorni previsto per la tecnologia utilizzata nel caso di specie. Tuttavia, come correttamente comunicato all'utente il 28 giugno 2017, per problemi tecnici non imputabili a Fastweb S.p.A., non è stato possibile portare a termine il trasloco prima del 25 settembre 2017.

In merito all'asserita sospensione delle due utenze telefoniche fisse nel periodo compreso dal 25 settembre al 10 ottobre 2017, la Società ha dichiarato *“che controparte non ha mai segnalato la problematica”*; peraltro *“nessuna interruzione si è mai verificata”*, come risulta dal traffico contenuto in fattura.

Per quanto concerne l'errata fatturazione, l'operatore ha addotto di aver già provveduto a rimborsare all'utente, tramite bonifico, le somme erroneamente addebitate in riferimento all'utenza mobile, per un importo complessivo pari a euro 215,92.

Infine, Fastweb S.p.A. ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'utente in merito al rimborso della somma corrisposta per il *modem Fastgate*, atteso che, come risulta dalla fattura dell'11 dicembre 2017, l'importo di euro 149,00, non comprensivo di euro 32,78 a titolo di IVA, corrisponde esattamente al costo dell'apparato ed è stato correttamente accreditato nella suddetta fattura.

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.

In via preliminare, si precisa che le varie istanze di conciliazione sono state riunite e discusse dinanzi al CORECOM competente, nella medesima udienza del 22 febbraio 2018; pertanto, le relative richieste sono tutte dedotte nella presente controversia.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel merito del contestato ritardo nel trasloco, sebbene sulla base delle risultanze istruttorie non sia imputabile a Fastweb S.p.A. la responsabilità per il ritardo nell'espletamento della procedura, non si ritiene che la Società abbia adempiuto adeguatamente agli oneri informativi cui è tenuta.

Nel caso di specie, infatti, Fastweb S.p.A. ha addotto ma non ha offerto prova di aver tempestivamente comunicato al proprio cliente la sussistenza di impedimenti tecnici per l'attivazione dei servizi presso il nuovo indirizzo, né di averlo correttamente informato delle tempistiche necessarie per la realizzazione dell'intervento. In proposito, non può ritenersi esaustiva la schermata depositata in allegato alle memorie, atteso che non è neanche provata la ricezione della relativa comunicazione da parte dell'utente.

In relazione a tanto, in accoglimento della richiesta *sub i.*, l'operatore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 810,00 calcolati nella misura di euro 15,00 al giorno, per 54 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 3 agosto (data in cui, decorso il termine dei 50 giorni l'operatore avrebbe dovuto portare a termine la procedura) al 25 settembre 2017. Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. 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 traslocare le linee telefoniche, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuna delle utenze, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Al contrario, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub ii.* di rimborso delle competenze addebitate in pendenza di trasloco, in quanto corrispettivo di un servizio utilmente fruito da parte istante, come risulta dal traffico contenuto nelle fatture, in atti.

Merita di essere accolta la richiesta di indennizzo *sub iii.* Infatti, Fastweb S.p.A. non ha offerto prova di aver correttamente erogato i servizi, nel periodo oggetto di contestazione, sulle utenze telefoniche fisse. Peraltro, non si ritiene di accogliere l'eccezione sollevata in sede di udienza da parte dell'operatore in merito al mancato riconoscimento delle segnalazioni risultanti sulle schermate *MyFastPage*, così come prodotte da parte istante, tenuto conto che l'utente ha utilmente fruito di uno strumento messo a disposizione dalla stessa Società per reclamare eventuali disservizi e problematiche in genere.

Ciò stante, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo pari a euro 300,00, calcolati nella misura di euro 10 al giorno per ciascun servizio, voce e ADSL, per 15 giorni, computati in riferimento al periodo compreso tra il 25 settembre e il 10 ottobre 2017.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Non merita di essere accolta, invece, la richiesta *sub iv.*, atteso che “l’indennizzo per errata fatturazione” non è riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna categoria di indennizzo prevista dal predetto *Regolamento*.

Nel merito della richiesta *sub v.* si formulano le seguenti osservazioni.

Dalla *brochure* commerciale dell’offerta “*Parla e naviga*” di Fastweb S.p.A., cui il Sig. Pignatelli ha aderito, si evince che il *modem Fastgate* è fornito gratuitamente, pertanto il costo dell’apparato addebitato al cliente deve essere interamente rimborsato. Nel caso di specie, a fronte dell’importo totale di euro 181,78, addebitato per un servizio qualificato come gratuito, l’operatore ha provveduto a restituire all’utente esclusivamente euro 149,00 che, pertanto, devono intendersi corrisposti a titolo di acconto della maggior somma spettante. Ciò stante, Fastweb S.p.A. è tenuta a restituire all’istante la somma residua di euro 32,78.

Merita, altresì, di essere riconosciuta la pretesa indennitaria dell’utente *sub vi.*, atteso che in atti risulta un reclamo datato 26 luglio 2017, relativo al mancato espletamento della procedura di trasloco, cui l’operatore ha omesso di fornire riscontro. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere l’indennizzo di cui all’articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 16,00, calcolati nella misura di 1 euro al giorno per 16 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26 luglio al 25 settembre 2017 (data di espletamento della procedura richiesta), già decurtati dei 45 giorni che, ai sensi della propria *Carta Servizi*, l’operatore si riserva per rispondere al reclamo.

Infine, tenuto conto della richiesta di parte istante, appare equo liquidare in favore dell’utente l’importo di euro 100,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 del Sig. Pignatelli nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. L’operatore Fastweb S.p.A., oltre ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ed euro 32,78 (trentadue/78) a titolo di rimborso del residuo importo non dovuto addebitato per il *modem Fastgate*, è tenuto a corrispondere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, e i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali dalla data di deposito dell'istanza:

i. euro 810,00 (ottocentodieci/00), a titolo di indennizzo per la mancata comunicazione degli impedimenti nell'espletamento della procedura di trasloco;

ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi;

iii. euro 16,00 (sedici/00), a titolo di indennizzo per la 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, 21 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi