



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 592/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LE VECCHIE CARCERI / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 489/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Consiglio del 1 dicembre 2016;

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. 88/16/CONS;

VISTO l’articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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 Le vecchie carceri, del 21 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza telefonica *business* n. 070-9947XXX, lamenta la mancata attivazione dei servizi da parte dell’operatore Fastweb S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

a. in data 31 maggio 2014 l'istante aderiva ad una proposta contrattuale dell'operatore Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi, Voce e ADSL, sull'utenza *business* di cui sopra;

b. il 16 ottobre 2014 un tecnico di Fastweb S.p.A. consegnava il *modem* e mediante un *sms* veniva preannunciata l'imminente attivazione dei servizi;

c. a far data dal 17 ottobre 2014 il servizio "Voce" risultava funzionante in uscita, ma non in entrata, mentre del tutto interrotto era il servizio "ADSL";

d. nonostante i dichiarati disservizi, a decorrere dal mese di dicembre 2014, l'operatore ha emesso puntualmente fattura;

e. infine, nell'agosto 2015, la linea telefonica è stata definitivamente interrotta e poi ripristinata da Telecom Italia S.p.A. nel successivo mese di settembre.

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

- i.* la corresponsione dell'indennizzo per i disagi patiti;
- ii.* lo storno degli importi insoluti.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto depositata tardivamente rispetto alla data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione, ovvero il 17 dicembre 2015. Inoltre, in via subordinata, ne ha rilevato l'inammissibilità anche per carenza di legittimazione attiva del soggetto che l'ha sottoscritta, stante l'assenza di visura camerale.

Nel merito, la società ha addotto che i servizi non sono mai stati attivati a causa delle ripetute bocciature notificate da Telecom Italia S.p.A., operatore *donating*, alle numerose richieste di migrazione notificate dall'operatore *recipient*, nel periodo compreso dal 20 giugno 2014 al 15 gennaio 2015. In proposito, ha altresì asserito di aver costantemente aggiornato l'istante "*sulle dinamiche che hanno caratterizzato la vicenda descritta*".

In definitiva, l'operatore ha dichiarato che "*mai ha visto migrare nella propria gestione il numero associato all'istante*", pertanto i disagi patiti non possono essere addebitati a Fastweb S.p.A. che non ha mai avuto nella propria disponibilità l'utenza di cui trattasi. Infine, ha precisato di aver emesso note di credito a storno della fatturazione, pertanto non risultano pagamenti insoluti in carico all'utente.

3. Motivazione della decisione

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

In primo luogo, non merita accoglimento l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore in relazione alla tardività dell'istanza di definizione che, viceversa, risulta pervenuta in Autorità il 22 febbraio u.s. e acquisita al numero progressivo 30072, sebbene sia stata protocollata solo in data 21 marzo 2016. Analogamente, non può essere accolta l'eccezione in ordine alla presunta carenza di legittimazione attiva dell'istante, a fronte



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

del mancato deposito della visura camerale, in quanto l'istanza di definizione risulta compilata mediante il formulario GU14 la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità del soggetto che la sottoscrive in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000.

Nel merito, si rileva che la difesa dell'operatore, in memorie, risulta contraddetta dai documenti al fascicolo. In particolare, la consegna dell'apparato *modem* all'utente, comprovata dal rapporto di attivazione datato 16 ottobre 2014, in atti, l'*sms* di preavviso in ordine all'imminente attivazione del servizio, in pari data, e la successiva fatturazione, smentiscono l'assunto secondo cui l'utenza di cui si discute non sarebbe mai stata nella gestione di Fastweb S.p.A. In particolare, si ritiene che l'intervento dell'operatore non sia stato del tutto influente rispetto ai disservizi patiti dall'istante, tant'è che, come l'utente ha precisato in udienza, a far data dal 17 ottobre 2014, quindi dal giorno seguente la consegna del *modem*, il servizio "Voce" risultava funzionante in uscita ma non in entrata, mentre il servizio ADSL è stato del tutto interrotto.

In relazione a tanto, si ritiene che, nonostante i ripetuti KO notificati dall'operatore *donating* alle richieste di migrazione pervenute da Fastweb S.p.A., quest'ultimo abbia posto in essere una condotta rivelatasi determinante in relazione ai disservizi dedotti in controversia, nel senso che gli stessi non si sarebbero verificati se Fastweb S.p.A. non avesse posto in essere alcuna attività. Del resto si evidenzia che non vi è prova, in atti, della comunicazione resa all'istante in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati in fase di migrazione.

Alla luce di quanto sopra, in accoglimento alle richieste della società Le vecchie carceri, Fastweb S.p.A., a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio "Voce", ai sensi dell'articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, è tenuta a corrispondere euro 5,00 al giorno, per 128 giorni (computati in riferimento all'intero periodo in cui ha fatturato il servizio, ovvero dal 24 dicembre 2014 al 30 aprile 2015), per un totale di euro 640,00 (seicentoquaranta/00); mentre per l'interruzione del servizio ADSL, in relazione al medesimo periodo, l'operatore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 10,00 euro al giorno per 128 giorni, (computati come sopra), per un totale di euro 1.280,00 (milleduecentottanta/00).

Inoltre, si ritiene implicitamente soddisfatta la richiesta dell'utente di cui al punto *sub ii.*, atteso che, come espressamente dichiarato dall'operatore in memorie, non risultano insoluti in carico all'istante.

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), tenuto conto che l'utente ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che dinanzi all'Autorità.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società Le vecchie carceri nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta a liquidare, 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 640,00 (seicentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio "Voce";

b. euro 1.280,00 (milleduecentottanta/00) per l'interruzione del servizio "ADSL".

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, 1 dicembre 2016

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi