



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 6/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PELLIZZON / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 2094/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 gennaio 2015;

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. 569/14/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 “*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*”;

VISTA l’istanza del sig. Pellizzon, dell’11 settembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Pellizzon, intestatario del contratto identificato con il codice cliente n. 5204580, contesta la mancata attivazione da parte della società Fastweb S.p.A. del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 20 dicembre 2013, richiedeva, attraverso il portale MyFASTPage, il trasloco della linea dati dalla via Cerva n. 64/c sita in Noale (VE) alla via Brenta n. 21 sita in Mellaredo di Pianiga (VE). Trascorsi i sessanta giorni contrattualmente previsti per le operazioni di trasloco, in data 24 febbraio 2014 l'istante contattava il servizio assistenza clienti, al fine di acquisire informazioni sui tempi tecnici di attivazione del predetto servizio, ed, in data 26 febbraio 2014, formalizzava reclamo scritto a mezzo mail. Pur tuttavia, la società Fastweb S.p.A. non forniva alcuna risposta e non provvedeva al trasloco della linea dati.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL dal 18 febbraio 2014;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso e lo storno degli importi fatturati a fronte di un servizio mai usufruito;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 11 novembre 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“L'istante è già cliente Fastweb dal 5 aprile 2013, in quanto ha aderito ad una proposta di abbonamento, per la quale i servizi sono stati correttamente attivati. In relazione alla doglianza introdotta, relativa al mancato trasloco della linea dati, Fastweb S.p.A. rileva che tale evento è scaturito da impossibilità tecnica. Ed invero, la richiesta di attivazione CVP, inoltrata all'operatore proprietario dell'infrastruttura in data 6 febbraio 2014, è stata bocciata dal predetto operatore in data 24 marzo 2014, con causale di scarto “Risorse non disponibili”. Si evidenzia la tempestività della richiesta di Fastweb S.p.A., intervenuta nel rispetto dei 60 giorni, come previsto dall'articolo 8, delle condizioni generali di abbonamento. Inoltre, si evidenzia che attraverso numerosi contatti mediante social media l'istante è stato costantemente aggiornato circa lo stato dell'attivazione prima e in relazione all'impossibilità di realizzazione poi. La veridicità dell'affermazione che precede è comprovata dalla schermata del software Remedy che si allega, da cui si evincono sia i contatti inbound, che i riscontri della scrivente. Ed invero in data 26 marzo 2014 è stato registrato “Rifiuto tecnico definitivo”. Venendo alla richiesta di restituzione degli*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

importi fatturati dalla scrivente si evidenzia la legittimità degli addebiti emessi in costanza della relazione contrattuale. Alla luce delle evidenze che hanno caratterizzato il rapporto contrattuale tra le parti del presente procedimento, alcun indennizzo e/o rimborso può essere, dunque, riconosciuto in favore dell'istante dal momento che la scrivente ha correttamente adempiuto i propri obblighi. Si confida, pertanto, nel rigetto integrale dell'istanza”.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione dell'indennizzo a copertura del mancato trasloco della linea dati, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 60 giorni prevista dalle condizioni generali di contratto di Fastweb per la procedura di attivazione della linea, a fronte della richiesta formalizzata dall'istante in data 20 dicembre 2013, il ritardo nell'attivazione del servizio del servizio ADSL è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 18 febbraio 2014 all'11 settembre 2014 (data quest'ultima di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento) per il numero complessivo di 205 giorni.

Al riguardo, la predetta richiesta deve ritenersi accoglibile, in quanto la responsabilità in ordine al predetto disservizio è ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A., atteso che la stessa non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare l'asserita impossibilità tecnica di attivazione, quale causa di esonero da responsabilità contrattuale per inadempimento.

Invero, si deve evidenziare che la società Fastweb S.p.A. non ha prodotto alcuna relazione tecnica attestante le risultanze delle verifiche svolte, nonché l'esito negativo delle stesse. Pur in considerazione della riserva di verifica tecnica, prevista dall'articolo 8, delle condizioni generali di contratto, quale condizione preliminare di efficacia del contratto, si deve rilevare che il comportamento tenuto dalla società Fastweb S.p.A., nel complesso della vicenda, è stato comunque connotato da negligenza, in quanto la società medesima non ha mai provveduto a comunicare all'istante le motivazioni tecniche in ordine alla mancata attivazione della linea dati. Sul punto, la circostanza addotta dall'operatore medesimo nel corso dell'istruttoria, secondo la quale *“attraverso numerosi contatti mediante social media l'istante è stato costantemente aggiornato circa lo stato dell'attivazione prima e in relazione all'impossibilità di realizzazione poi”* è destituita di fondamento, oltre a non essere provata; infatti, le schermate *“Remedy”*, prodotte in copia agli atti, si limitano a tracciare i contatti intercorsi tra le parti, senza però riferire, in concreto, il contenuto della relativa interlocuzione, nonché l'effettiva gestione del cliente. Nel caso di specie, dalla disamina della predetta documentazione, non è dato comprendere come da tali schermate si possa desumere la prova della presunta comunicazione dell'impossibilità tecnica di attivazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Pertanto, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione del servizio ADSL dal 18 febbraio 2014 all'11 settembre 2014 per il numero di 205 giorni, ascrivibile alla responsabilità della società Fastweb S.p.A., implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *“Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii), la stessa deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inviato dall'istante in data 26 febbraio 2014, in considerazione dei 166 giorni intercorrenti dal 29 marzo 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) all'11 settembre 2014, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 166,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Per quanto sopra esposto, a fronte della mancata erogazione del servizio dati, la fatturazione di tutti gli importi afferenti al contratto identificato con il codice cliente n. n. 5204580 è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di rimborso e di storno dei relativi importi di cui al punto iii), è accoglibile.

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) considerato che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Pellizzon, nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

cliente n. 5204580, mediante lo storno ed il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.537,50 (millecinquecentotrentasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 7,50 per il numero di 205 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL dal 18 febbraio 2014 all'11 settembre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 166,00 (centosessantasei/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 1,00 per il numero di 166 giorni di mancata risposta al reclamo del 26 febbraio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Napoli, 13 gennaio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani