



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 636/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PORTO BARRICATA / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 402/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Consiglio del 14 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 Porto Barricata, del 9 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, titolare della linea telefonica *business* n. 042689xxx, lamenta, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., il malfunzionamento della linea, l'addebito di importi non dovuti e la mancata risposta ai reclami; mentre contesta a Telecom Italia S.p.A. la ritardata attivazione dei servizi.

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

a. sin da quando Fastweb S.p.A. attivava l'utenza telefonica oggetto di controversia, ovvero dall'ottobre 2013, la linea non funzionava regolarmente, tant'è che i servizi, "Voce" e ADSL, erano soggetti a continue interruzioni;

b. l'utente segnalava ripetutamente al Servizio Clienti dell'operatore, telefonicamente, il malfunzionamento, richiedendo un intervento tecnico, tuttavia Fastweb S.p.A. non provvedeva alla risoluzione della problematica;

c. in data 13 giugno 2014 la società istante formalizzava un reclamo a mezzo raccomandata A/R, preannunciando la risoluzione del contratto nel caso in cui l'operatore non avesse provveduto tempestivamente alla risoluzione dei disservizi;

d. stante l'inerzia di Fastweb S.p.A., il 1 settembre 2014 l'utente recedeva dal contratto, a mezzo raccomandata e, contestualmente, chiedeva il rientro della linea in Telecom Italia S.p.A.;

e. Telecom Italia S.p.A., in riferimento alla richiesta di rientro, comunicava all'utente di aver ricevuto da Fastweb S.p.A. un KO il 2 settembre 2014, a causa di un errore nel codice di migrazione;

f. il successivo 16 ottobre l'utenza di cui trattasi rientrava in Telecom Italia S.p.A., ma Fastweb S.p.A., successivamente, emetteva la fattura n. LA00178292, pagata, in cui addebitava i costi per abbonamenti anticipati in riferimento al periodo compreso sino al 15 dicembre 2015;

g. Fastweb S.p.A. emetteva, inoltre, la fattura n. LA00069534 con cui addebitava una penale a titolo di recesso anticipato, non dovuta in quanto la migrazione verso altro gestore è stata *"conseguenza esclusiva dell'assoluta negligenza di Fastweb S.p.A. nel prendere in carico e risolvere i gravi disservizi di linea lamentati costantemente dalla Porto Barricata"*.

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

i. lo storno integrale dell'insoluto maturato nei confronti di Fastweb S.p.A., con particolare riferimento ai costi addebitati a titolo di recesso anticipato;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi da Fastweb S.p.A.;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per la comunicazione di un codice di migrazione errato da parte di Fastweb S.p.A.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami da parte di Fastweb S.p.A.;
- v. l'indennizzo per ritardata attivazione del servizio da parte di Telecom Italia S.p.A.;
- vi. il rimborso della fattura n. LA00178292 emessa da Fastweb S.p.A.

2. La posizione degli operatori

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità delle richieste formulate nell'istanza di definizione nella parte in cui queste non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo di conciliazione. Sempre in via preliminare, ne ha rilevato l'inammissibilità per carenza di legittimazione attiva del soggetto che l'ha sottoscritta, stante l'assenza di prova in ordine alla sussistenza dei poteri di rappresentanza in capo al Sig. Geremia Alberto.

Nel merito, per quanto attiene al disservizio lamentato dall'istante, l'operatore ha addotto che non risultano segnalazioni pervenute prima del 14 giugno 2014, a fronte della quale si è provveduto alla sostituzione del *router* il successivo 17 giugno. Ulteriori segnalazioni risultano nel mese di giugno, luglio e agosto 2014. In proposito, Fastweb S.p.A. ha però precisato che il disservizio non si è verificato nei termini descritti dall'utente, ovvero per 365 giorni; inoltre in alcuni casi ha riguardato solo la linea voce, in altri solo la linea dati. Ciò stante, l'operatore ha addotto di aver adempiuto correttamente le proprie obbligazioni contrattuali, *“intervenendo sollecitamente ad ogni segnalazione ricevuta”*.

Infine, Fastweb S.p.A. sostiene la legittimità degli importi addebitati a titolo di recesso anticipato, la correttezza del codice di migrazione indicato in fattura e contesta la richiesta di rimborso dell'importo addebitato in fattura n. LA00178292 in quanto infondata.

La società Telecom Italia S.p.A. in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha concluso con l'utente un accordo transattivo, pertanto il procedimento nei suoi confronti è da ritenersi archiviato per cessazione della materia del contendere.

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, non merita accoglimento, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Fastweb S.p.A., circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia coincidente con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, ovvero non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. La parte che eccepisce la improcedibilità e/o inammissibilità delle avverse richieste ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'onere di indicare quantomeno le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Parimenti, non merita accoglimento l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore in relazione alla presunta carenza di legittimazione attiva del Sig. Geremia, 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, la richiesta dell'istante *sub i.* può trovare accoglimento limitatamente alle somme addebitate all'utente in riferimento al periodo successivo al 16 ottobre 2014, data in cui la linea è rientrata nella gestione di Telecom Italia S.p.A. Infatti, atteso che l'utenza di cui si discute a decorrere dalla predetta data risulta servita da Telecom Italia S.p.A., non vi è ragione per cui Fastweb S.p.A. richieda il corrispettivo di un servizio che non ha fornito. Inoltre, per quanto attiene all'importo addebitato nella fattura n. LA00069534 del 14 aprile 2015, a titolo di "*Penale per Recesso Anticipato*", si precisa che il medesimo deve essere interamente stornato, trovando applicazione nel caso di specie l'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani).

In riferimento alla richiesta dell'utente *sub ii.*, si osserva che dalla documentazione al fascicolo non emerge, incontestatamente, che nel periodo compreso dall'ottobre 2013 all'ottobre 2014 il lamentato malfunzionamento si sia verificato quotidianamente e abbia interessato entrambi i servizi. In particolare, premesso che, ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento sugli indennizzi*, l'indennizzo deve essere corrisposto "*per ciascun servizio ... per ogni giorno di malfunzionamento*", non vi è evidenza di quali e quanti siano stati i giorni in cui il disservizio si è verificato, pertanto non si ritiene che ricorrano i presupposti per corrispondere l'indennizzo richiesto. Tuttavia, tenuto conto delle numerose segnalazioni effettuate dall'istante, in atti, e in ossequio al principio di equità espressamente richiamato, quale criterio decisionale, nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si ritiene di riconoscere all'istante il rimborso di un importo pari alla metà del canone mensile addebitato in riferimento al periodo compreso dal mese di novembre 2013 (data del primo reclamo all'operatore tracciato in atti) al 16 ottobre 2014 (data in cui l'utenza è rientrata in Telecom Italia S.p.A.).

Riguardo la richiesta dell'utente *sub iii.*, in sede di integrazione istruttoria è stato accertato che l'utenza risulta migrata con codice (MW812345678222) diverso da quello indicato in fattura (MW8122011/06008Y); pertanto, si ritiene che la migrazione della linea, richiesta a Telecom Italia S.p.A. il 1 settembre 2014., è avvenuta solo il 16 settembre 2014 per fatto imputabile a Fastweb S.p.A. In relazione a tanto, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

combinato disposto con l'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura di euro 3,00 *pro die*, per 14 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 2 settembre (data in cui Telecom Italia S.p.A. ha comunicato all'utente il KO della migrazione con causale "codice errato") al 16 settembre 2014 (data in cui la migrazione dell'utenza è stata espletata), per un totale di euro 42,00 (quarantadue/00).

Anche la richiesta *sub iv.* può essere accolta, in quanto non risulta in atti formale riscontro al reclamo inviato dall'istante a mezzo raccomandata il 13 giugno 2014. Quindi, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per 80 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 13 giugno 2014 al 16 ottobre 2014 (data in cui l'utenza è migrata in Telecom Italia S.p.A.), già decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva per dare risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 4.13 della propria Carta Servizi, per un totale di euro 80,00 (ottanta/00).

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub vi.* in quanto la fattura n. LA00178292 del 14 ottobre 2014 è riferita al periodo compreso dal 15 agosto 2014 al 14 ottobre 2014 in cui l'utenza era ancora servita da Fastweb S.p.A.

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 la stessa si è avvalsa dell'assistenza legale.

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;

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. La società Telecom Italia S.p.A., in virtù dell'accordo transattivo raggiunto con l'istante, è estromessa dal presente procedimento.

2. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Porto Barricata nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni espresse in premessa.

3. La società Fastweb S.p.A. oltre a liquidare la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura e a stornare tutte le somme addebitate all'utente in riferimento al periodo successivo al 16 ottobre 2014, compreso l'importo fatturato, a titolo di "*Penale per Recesso Anticipato*", nel documento contabile n. LA00069534 del 14 aprile 2015, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante i



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. la somma pari alla metà del canone mensile addebitato in riferimento al periodo compreso dal mese di novembre 2013 al 16 ottobre 2014;

b. euro 42,00 (quarantadue/00), a titolo di indennizzo per ritardata migrazione;

c. euro 80,00 (ottanta/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. 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.

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.

Roma, 14 dicembre 2016

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi