Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 66/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GOGLIA / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 63/15)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 giugno 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. Goglia, del 15 gennaio 2015, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato disservizi sulla linea voce e ADSL di cui è intestatario, oltre al mancato inserimento del numero negli elenchi telefonici.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il Sig. Goglia, titolare dell'utenza telefonica n. 081-201xxx, ha dichiarato quanto segue:

a. ripetutamente, per periodi più o meno lunghi, in riferimento all'utenza in epigrafe risultava inibito sia il traffico voce che il traffico dati;

b. l'istante segnalava il disservizio all'operatore, a mezzo fax in data 8 dicembre 2013 e anche attraverso il servizio di call center del gestore, senza ottenere riscontro;

c. inoltre l'utenza di cui trattasi non veniva inserita negli elenchi telefonici e, a causa di tale disservizio, l'utente attivava il servizio telefonico con altro operatore, effettuando la portabilità del numero

In base a tali premesse l'utente ha richiesto, oltre al rimborso delle spese di procedura, la corresponsione dell'indennizzo a titolo di:

i. mancato utilizzo della linea ADSL e voce;

ii. mancata risposta al reclamo;

iii. mancato inserimento negli elenchi telefonici;

iv. costi di recesso non dovuti.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore telefonico, nelle memorie prodotte, ha contestato la fondatezza delle doglianze introdotte dall'istante nel presente procedimento adducendo che "*... i servizi sono stati correttamente attivati ed erogati in favore del Sig. Goglia*". *In primis* l'operatore ha addotto che la contestazione risulta "*generica e non circostanziata*", inoltre ha dichiarato che i codici identificativi dei *ticket* che l'istante ha dichiarato di aver aperto telefonicamente presso il *call center* risultano inesistenti, tantomeno risultano pervenute segnalazioni scritte.

Nel merito dei lamentati disservizi, l'operatore ha contestato la fondatezza delle asserzioni dell'utente producendo, in atti, i tabulati di traffico relativi al periodo compreso dal 1 giugno 2013 al 30 novembre 2014, dai quali si evidenzia il godimento dei servizi da parte dell'utente. Il gestore ha altresì evidenziato che, dai medesimi tabulati di traffico, è possibile riscontrare che "*alcuna chiamata è stata effettuata presso la scrivente nei periodi asseriti dall'istante*". Inoltre, "*per ciò che attiene alla doglianza relativa*

all'asserito mancato inserimento dell'utenza oggetto di controversia negli elenchi telefonici, si rileva che alcuna richiesta in tal senso è pervenuta da parte del Sig. Goglia, né il medesimo allega nulla di utile a comprovare la fondatezza della doglianza in parola.".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In ordine al malfunzionamento dei servizi voce e ADSL, erogati da Fastweb, si rileva che l'utente, nell'istanza depositata in Autorità, non ha circostanziato il periodo esatto in cui il lamentato disservizio si sarebbe verificato; pertanto, si ritiene di individuare il *dies a quo* del malfunzionamento nella data in cui, in atti, risulta inviato il primo reclamo, ovvero l'8 dicembre 2013. Inoltre, stante quanto dichiarato dall'istante, il disservizio sarebbe perdurato sino alla risoluzione del rapporto contrattuale, avvenuta, proprio a causa della problematica lamentata, il 30 novembre 2014, come risulta dal dettaglio di traffico in fattura n.8846026 del 30 novembre 2014.

In riferimento al predetto periodo, come sopra circoscritto, l'operatore a propria difesa ha prodotto copia dei tabulati telefonici relativi al traffico voce effettuato nel periodo compreso dal 1 giugno 2013 al 30 novembre 2014, dai quali risulta, effettivamente, che l'istante, nel periodo di interesse, ha fruito con continuità del servizio voce. Pertanto, la richiesta di cui al punto *i)* non può trovare accoglimento in relazione al servizio voce. Per quanto attiene, invece, al malfunzionamento del servizio ADSL, l'operatore non ha dimostrato la continuità e la regolarità della fornitura. In relazione a tanto, si ritiene applicabile l'articolo 5, comma 2, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* in virtù del quale Fastweb dovrà corrispondere un indennizzo pari ad euro 892,50 (2,50 euro, per 357 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'8 dicembre 2013, data in cui risulta che l'istante ha inviato il primo reclamo scritto, al 30 novembre 2014, data in cui risulta cessato il rapporto contrattuale).

Analogamente, tenuto conto che il gestore non ha dimostrato di aver dato riscontro ai ripetuti reclami inviati dall'istante, a partire dall'8 dicembre 2013, può essere accolta la richiesta di corresponsione dell'indennizzo di cui al punto *ii)* da riconoscere, in riferimento al medesimo periodo temporale di cui sopra, nella misura massima di cui all'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, per un totale di euro 300,00.

Diversamente, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto *iii)* in quanto l'istante non ha dimostrato di aver formulato espressa richiesta di inserimento negli elenchi telefonici dell'utenza in epigrafe, a fronte della quale il gestore è rimasto inerte.

Tantomeno può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto *iv)*, in quanto al fascicolo non si rinviene alcuna richiesta, proveniente dall'operatore,

attinente all'addebito di costi di recesso e, comunque, trattasi di fattispecie non indennizzabile ai sensi del citato *Regolamento* vigente in materia di indennizzi.

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 ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Goglia nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, 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 892,50 (ottocentonovantadue/cinquanta) a titolo di indennizzo, in relazione al malfunzionamento del servizio ADSL, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*;

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per 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, 8 giugno 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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