

DELIBERA N. 71/06/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA EEEE / Fastweb S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 novembre 2006;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza del 7 novembre 2005 (prot. n.023118/05/NA) con la quale l'utente EEEE ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 24 novembre 2005 (prot. n. U/09765/05/NA) con la quale il Dipartimento Garanzie e Contenzioso ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 5 dicembre 2005;

UDITE le parti in udienza come si evince dal verbale di udienza del 5 dicembre 2005;

VISTE le note del 7 luglio 2006, con le quali la Direzione tutela dei consumatori ha chiesto, ai sensi dell'art. 17 dell'allegato A della delibera n. 182/02/CONS, alle parti integrazioni istruttorie;

PRESO ATTO della nota prodotta dalla società Fastweb S.p.A ad integrazione dell'istruttoria, acquisita agli atti in data 16 agosto 2006;

PRESO ATTO che l'istante non ha prodotto quanto richiesto dalla Direzione tutela dei consumatori con nota del 7 luglio 2006 prot. n. 0028846;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché dall'istruttoria svolta è emerso che:

Il Sig. EEEE, titolare dell'utenza telefonica 06/XXXX, ha lamentato la discontinuità del collegamento ad internet in modalità ADSL, servizio richiesto alla società Fastweb S.p.A. in data 5 giugno 2003 con la sottoscrizione dell'abbonamento denominato "Voce senza limiti". In particolare, l'istante chiede la liquidazione degli indennizzi per i disservizi concernenti l'erogazione del servizio internet.

In particolare è emerso che l'istante:

- in data 5 giugno 2003 ha attivato con Fastweb S.p.A. il contratto di abbonamento "Voce senza limiti" con tecnologia ADSL richiedendo contestualmente la number portability per l'utenza 06/XXXX;
- con lettera del 6 maggio 2005 ha inviato lettera di recesso alla società Fastweb S.p.A., pervenuta alla stessa in data 10 maggio 2005, chiedendo la risoluzione del contratto per inadempimento da parte di Fastweb con riferimento alla prestazione di erogazione del servizio internet;

Fastweb S.p.a. con memoria del 14 agosto 2006 ha rappresentato che:

- in data 5 giugno 2003 è stata sottoscritta tra la società Fastweb S.p.A. e l'utente una proposta di abbonamento "Voce senza limiti" con tecnologia ADSL richiedendo contestualmente la number portability per l'utenza 06/XXXX; tale abbonamento prevedeva un canone gratuito di 4 mesi per l'opzione TV, promozione che di fatto è stata applicata in data 31 agosto 2003 e il servizio internet con pagamento a consumo;

- l'utente ha lamentato la mancata erogazione del servizio internet ;
- la società Fastweb S.p.A. a fronte del lamentato disservizio ha emesso, nel periodo tra ottobre e febbraio 2004, note di credito per un totale di € 1081,32;
- la società Fastweb S.p.A. comunque vantava un credito nei confronti dell'utente pari a € 843,77 per servizi richiesti dal cliente e non pagati,
- a maggio 2005, a causa della prolungata morosità da parte dell'istante la società Fastweb S.p.A. sospendeva l'erogazione del servizio;
- in data 30 giugno 2005, come conseguenza della risoluzione del contratto per morosità, veniva comunicata a Telecom Italia S.p.A. la richiesta di cessazione del numero con rientro, espletata in data 16 luglio 2005;
- ad oggi la somma dovuta dall'istante alla società Fastweb S.p.A. risulta essere € 475,02 per mancato pagamento del canone.

Risultanze Istruttorie

Sulla base dell'istruttoria svolta e della documentazione acquisita si evidenzia quanto segue:

1. la società Fastweb S.p.A. con documenti in atti (verbale di mancata conciliazione Comitato Regionale per le Comunicazioni del 10 ottobre 2005 n° 1831/05, memoria difensiva) ha riconosciuto in ordine ai fatti esposti che il ricorrente ha avuto dei disservizi per quanto riguarda la navigazione in internet ed ha emesso note di credito da ottobre 2004 a febbraio 2005 per un totale di € 1081,32 a ristoro del disservizio subito;
2. l'istante non ha fornito gli elementi istruttori e probatori (indicazione del periodo esatto in cui si è verificato il lamentato disservizio, l'indicazione delle date di inoltro di eventuali reclami comunque inviati via e-mail, via fax o per raccomandata), richiesti dalla Direzione tutela dei consumatori con nota 7 luglio 2006 prot. 0028846, occorrenti per liquidare l'eventuale ulteriore indennizzo, oltre l'importo di € 1081,32 già riconosciuto ed erogato dall'operatore con l'emissione di note di credito come da dichiarazioni in atti, a ristoro del disservizio subito dall'utente a fronte dell'inadempimento della prestazione di erogazione del servizio internet;

CONSIDERATO che la società Fastweb S.p.A. ha restituito al cliente per la discontinuità dell'erogazione del servizio internet note di credito per un totale di € 1081,32;

VISTO che la parte non ha prodotto gli elementi necessari per poter liquidare un ulteriore indennizzo a fronte del presunto ulteriore pregiudizio subito;

CONSIDERATO che in assenza di ulteriori elementi probatori la richiesta presentata dal Sig. EEEE è da accogliere nei limiti di quanto già erogato dalla società Fastweb S.p.A. con note di credito per un totale di € 1081,32;

RITENUTO che per quanto sopra esposto, che la richiesta di indennizzo presentata dall'istante può essere accolta nei limiti sopra evidenziati;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Roberto Napoli e Stefano Mannoni, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza presentata del Sig. EEEE in data 7 novembre 2005 con il riconoscimento di un indennizzo pari ad € 1081,32.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971, n. 1034, e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 15 novembre 2006

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni