



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 73/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D'INNOCENZO / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 885/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 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;

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*”;

VISTA l’istanza del Sig. D’Innocenzo, del 16 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

In Sig. D'Innocenzo, intestatario dell'utenza telefonica n. 0819717xxx, lamenta l'indebita interruzione, da parte del gestore Fastweb S.p.A., dei servizi voce e ADSL.

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

a. l'utenza telefonica n. 0819717xxx, sulla quale erano attivi sia il servizio voce che il servizio ADSL, a far data dal mese di marzo 2014 è stata sospesa;

b. nonostante i ripetuti reclami telefonici e scritti, dell'8 settembre e del 6 novembre 2014, il servizio non è stato ripristinato sino al 9 febbraio 2015, data in cui è stata depositata l'istanza di conciliazione presso il CORECOM competente.

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

i. il rimborso degli importi addebitati in relazione al periodo intercorrente dal mese di marzo 2014 sino alla fine del mese di febbraio 2015;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata fruizione dei servizi voce e ADSL, in relazione al periodo intercorrente dal mese di marzo 2014 sino alla fine del mese di febbraio 2015;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, preliminarmente ha dichiarato che non risulta pervenuta alcuna segnalazione in ordine alle doglianze sollevate dall'utente. Inoltre, l'operatore ha rilevato che *“l'analisi della fatturazione consente di escludere il disservizio asserito in ragione del traffico telefonico registrato nelle fatture che si allegano”*. A comprova di quanto addotto ha depositato, in allegato alle memorie, le fatture relative ai consumi effettuati a decorrere dal 1 marzo 2014 al 28 febbraio 2015.

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 primis, dalla fatturazione acquisita in atti, si evince che nel periodo compreso dal 1 marzo 2014 al 29 giugno 2014, diversamente da quanto addotto dall'utente nell'istanza di definizione, il servizio telefonico, almeno in relazione alle chiamate in uscita, è stato continuativamente fruito. Tale constatazione smentisce anche l'asserzione dell'istante secondo la quale i reclami telefonici *“erano stati effettuati dai numeri cellulari dei diversi componenti della famiglia data l'assenza di linea sul numero fisso”*, atteso che, benché il servizio telefonico in uscita fosse funzionante, non risultano chiamate al Servizio Clienti dell'operatore nel periodo sopra circoscritto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Si rileva, altresì, che l'utente, a seguito della produzione del dettaglio di traffico da parte dell'operatore, in sede di replica e in sede di udienza, ha parzialmente modificato la rappresentazione degli eventi rispetto alla ricostruzione proposta nell'istanza di definizione, adducendo che il servizio in uscita risultava funzionante, mentre non era funzionante il servizio in ingresso e l'ADSL. L'incertezza nella prospettazione del disservizio, unitamente alla constatazione che non risultano chiamate al Servizio Clienti dell'operatore nel periodo sopra circoscritto, non consentono di accogliere le richieste del Sig. D'Innocenzo in relazione al periodo intercorrente dal 1 marzo 2014 al 29 giugno 2014.

Viceversa, successivamente al 29 giugno 2014 e sino al 19 febbraio 2015, sempre dalla documentazione in atti, non risulta traffico telefonico in uscita, pertanto le doglianze dell'utente risultano incontestate. In relazione a tanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i.* può essere accolta, pertanto gli importi addebitati nelle fatture n. 6272617 del 31 agosto 2014, n. 7857587 del 31 ottobre 2014 e n. 9504031 del 31 dicembre 2014 devono essere rimborsati in quanto riferiti a periodi in relazione ai quali l'utente non ha fruito dei servizi.

Analogamente si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto *ii.*

In particolare, atteso che l'utente non ha circostanziato minimamente nel *quando* i reclami telefonici effettuati, si deve dare atto che il primo reclamo che risulta inviato al gestore telefonico è datato 8 settembre 2014, pertanto si ritiene che a decorrere da detta data l'operatore aveva l'obbligo di intervenire per risolvere il lamentato disservizio. In particolare, secondo l'articolo 10.4 delle Condizioni Generali di Contratto “[e]ventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente a FASTWEB per iscritto. FASTWEB si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta”. Ciò stante, a fronte della ricezione del reclamo, non solo l'operatore non ha dato seguito alle attività di competenza onde provvedere alla risoluzione del guasto, ma non risulta che abbia riscontrato il reclamo pervenuto.

Pertanto, limitatamente al periodo compreso dall'8 settembre 2014 (data in cui l'istante ha inviato il primo reclamo scritto all'operatore) al 19 febbraio 2015 (ultimo giorno di disservizio), la società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del Regolamento di cui all'allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, pari ad euro 10,00 (5 euro per ciascun servizio) per un totale di 164 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 1.640,00 (milleseicentoquaranta/00).

Inoltre, stante il reclamo inviato a mezzo fax in data 8 settembre 2014 al quale non risulta che l'operatore abbia fornito riscontro, si ritiene altresì di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto *iii.*, pertanto Fastweb S.p.A. dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 11 dell'allegato A della delibera n. 73/11/CONS, per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

un importo totale pari ad euro 119,00 (centodiciannove/00), computato in riferimento al periodo sopra circoscritto, decurtato di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi del richiamato articolo 10.4 delle Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al reclamo.

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 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità ed ha fatto ricorso all'assistenza legale.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. D'Innocenzo, 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 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 119,00 (centodiciannove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ed euro 1.640,00 (milleseicentoquaranta/00) per l'indebita interruzione dei servizi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. 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

4. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 5 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi