



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 80/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PALUMBO PICCIONELLO / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1646/2015)**

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 della Sig.ra Palumbo Piccionello, del 3 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Palumbo Piccionello, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 092233xxx e n. 0922081xxx, lamenta il mancato funzionamento dei servizi voce, ADSL e fax.

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

a. l'utente, in data 29 ottobre 2014, stipulava con la società Fastweb S.p.A. un contratto denominato "*Business class*" avente ad oggetto l'attivazione dei servizi voce e ADSL sulle utenze *business* n. 092233xxx e n. 0922081xxx;

b. l'operatore in data 6 dicembre 2014 attivava i servizi richiesti che, tuttavia, da subito non funzionavano regolarmente in quanto l'utenza telefonica non era accessibile in ingresso, tantomeno risultava funzionante il servizio fax e l'Adsl;

c. l'utente, in data 3 e 21 marzo 2015, segnalava a mezzo raccomandata il disservizio all'operatore che, tuttavia, non provvedeva alla risoluzione della problematica lamentata, tantomeno riscontrava i reclami;

d. per quanto sopra l'istante, in data 16 marzo 2015 faceva richiesta migrazione verso altro operatore, espletata in data 13 maggio 2015;

e. la società Fastweb S.p.A., il 30 giugno 2015, ha emesso una fattura dell'importo di euro 228,00 in cui addebitava i costi di risoluzione anticipata del contratto.

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

i. il rimborso degli importi addebitati nelle fatture emesse a far data dal mese di dicembre 2014 e sino alla data di risoluzione del rapporto contrattuale, oltre allo storno dell'insoluto;

ii. la corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 3 dell'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS in riferimento al periodo compreso dal 29 ottobre 2014 al 6 dicembre 2014;

iii. la corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 5 dell'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS in riferimento al periodo compreso dal 6 dicembre 2014 all'11 maggio 2014;

iv. la corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 6 dell'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS in riferimento al periodo compreso dal 29 ottobre 2014 al 6 dicembre 2014;

v. la corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 dell'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS in riferimento all'anno 2014;

vi. la corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 dell'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS in riferimento al periodo compreso dal 6 dicembre 2014 all'11 maggio 2014;

vii. il rimborso delle spese di procedura, oltre interessi, rivalutazione e risarcimento del danno .



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, *in primis* ha dichiarato che “alcuna comunicazione di disservizio è stata inoltrata dall'istante”. Nel merito dei fatti dedotti in controversia, ha poi rappresentato di aver attivato i servizi richiesti regolarmente e tempestivamente, in virtù della proposta contrattuale sottoscritta il 29 ottobre 2014. In particolare, ha affermato di non aver “riscontrato alcuna anomalia relativamente alla somministrazione dei propri servizi”, a comprova di ciò ha altresì depositato il dettaglio del traffico telefonico riferito al periodo oggetto di contestazione da cui si evince “un copioso traffico telefonico utile a comprovare il corretto funzionamento dei servizi”; pertanto le doglianze dell'istante “andrebbero ricondotti a malfunzionamenti dell'apparecchiatura di proprietà della stessa”.

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 effettivamente risulta tracciato traffico telefonico su entrambe le utenze oggetto della controversia, tuttavia risultano anche ripetuti contatti con il Servizio Clienti dell'operatore, presumibilmente a comprova delle segnalazioni telefoniche che l'istante ha dichiarato di aver effettuato precedentemente ai reclami scritti, inviati a mezzo raccomandata A/R.

Nel merito del disservizio, si rileva che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato che la linea funzionasse regolarmente in entrata, come in uscita, tantomeno che il servizio ADSL veniva regolarmente erogato; pertanto i fatti addotti dall'utente restano sotto questo profilo incontestati.

In relazione a quanto sopra, la domanda di rimborso degli importi addebitati nelle fatture emesse a far data dal mese di dicembre 2014 e sino alla data di risoluzione del rapporto contrattuale non può essere accolta in quanto l'utente ha comunque fruito dei servizi, seppure parzialmente.

Diversa considerazione merita la questione attinente alla domanda di storno degli importi addebitati a titolo di risoluzione anticipata del rapporto contrattuale nella fattura n. 4208830 del 14 giugno 2015. La questione dedotta in controversia scaturisce dal fatto che l'istante ha esercitato il diritto di recesso dal contratto concluso con Fastweb S.p.A. anticipatamente rispetto al termine minimo di vigenza, pari ad un anno decorrente dalla data di sottoscrizione. In proposito, si osserva che la scelta dell'utente di passare ad altro gestore telefonico prima del termine convenuto non è frutto di una mutata volontà contrattuale, bensì dell'adempimento parziale, da parte dell'operatore, dell'obbligazione assunta. Dalle risultanze istruttorie è infatti emerso, con ogni evidenza, che la scelta di cambiare operatore è stata dettata unicamente dall'esigenza di fruire regolarmente dei



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizi telefonici che Fastweb S.p.A non ha provato di aver fornito puntualmente. In relazione a tanto tutti gli addebiti imposti nel documento contabile n. 4208830 del 14 giugno 2015 devono essere integralmente stornati.

La richiesta di indennizzo di cui al punto *ii.* non può essere accolta in quanto l'operatore ha attivato i servizi nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

Viceversa può essere accolta la richiesta di indennizzo di cui al punto *iii.* Pertanto, in riferimento al periodo compreso dal 3 marzo 2015 (data in cui l'utente ha inviato il reclamo scritto) al 13 maggio 2015 (data in cui i servizi sono stati attivati da altro operatore), la società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del Regolamento di cui all'allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, pari ad euro 20,00 (10 euro per ciascun servizio) per un totale di 71 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 1420,00 (millequattrocentoventi/00).

La richiesta di indennizzo di cui al punto *iv.* non può essere accolta in quanto, nel caso di specie, si ritiene che la procedura di portabilità del numero si sia conclusa nei termini stabiliti dalla procedura di settore, pertanto non si ravvisano i presupposti di fatto e di diritto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto.

Analogamente, non può essere accolta la domanda dell'utente di cui al punto *v.* in quanto gli adempimenti connessi all'inserimento dell'utenza interessata negli elenchi telefonici dell'anno 2014 non potevano essere di competenza del gestore Fastweb S.p.A. che, come è evidente, ha acquisito il cliente solo nell'ottobre del 2014.

Infine, per quanto attiene alla richiesta dell'utente di cui al punto *v.*, si osserva che il primo reclamo che l'utente ha provato di aver inviato, a mezzo raccomandata, risale al 3 marzo 2015, tuttavia il successivo 11 marzo l'utente ha formalizzato la richiesta di migrazione verso altro OLO, pertanto alcun intervento operoso poteva essere richiesto a Fastweb S.p.A. essendosi, di fatto, risolto il disservizio.

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 Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità.*

DELIBERA

Articolo 1



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Palumbo Piccionello, 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, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.420,00 (millequattrocentoventi/00) per il malfunzionamento dei servizi attivi su entrambe le utenze oggetto di controversia.

3. La società Fastweb S.p.A., inoltre, è tenuta a stornare integralmente gli importi addebitati nella fattura n. 4208830 del 14 giugno.

4. La società Fastweb S.p.A. è altresì 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, 5 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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