



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 86/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GUERRA / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 767/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 settembre 2014;

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. 425/14/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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito *“Regolamento”*;

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. Guerra del 28 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Guerra, intestatario dell'utenza telefonica n. 081.2455xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl da parte della società Fastweb S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che la sospensione di entrambi i servizi da parte della predetta società, accertata, peraltro, con la delibera n. 25/12/CIR adottata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in data 29 marzo 2012, si è protratta anche a seguito del trasferimento dello studio tecnico sito alla via Dumas n. 3 in un'altra unità abitativa ubicata all'interno del medesimo stabile, che, pur avendo accesso secondario sulla predetta via, insiste sulla via Chiatamone n. 55, in Napoli.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 6 luglio 2011 al 19 dicembre 2013;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 28 maggio 2014, che: *“con istanza del 5 luglio 2011, il sig. Guerra ha adito l'Autorità al fine di vedere definita la controversia a quel tempo in essere con la scrivente. In quella sede l'Autorità ha adottato la delibera n. 25/11/CIR, riconoscendo all'istante l'importo complessivo di euro 2.748,00. Fastweb ha provveduto al pagamento, in favore del ricorrente, dell'importo di euro 2.799,00 in ragione degli interessi dovuti. Ciò premesso, si contesta la fondatezza dell'odierna pretesa del sig. Guerra in quanto decisamente infondata e pretestuosa. In particolare, si evidenzia che risulta nel verbale di udienza redatto in data 11 ottobre 2011 inerente alla prima procedura a cui ha dato impulso l'odierno istante, che la scrivente ha reso noto al medesimo l'impossibilità di procedere all'attivazione della tecnologia in fibra. Essendo il sig. Guerra a conoscenza di tale circostanza, tant'è che è sua la sottoscrizione del predetto verbale, avrebbe certamente dovuto attivarsi per soddisfare autonomamente i propri interessi, come ad esempio, cambiare operatore telefonico. Si precisa, inoltre, che il sig. Guerra non ha mai inviato a Fastweb alcuna segnalazione di disservizio. Inoltre, ci si domanda come mai l'istante non ha fatto nulla per ottenere la riattivazione, rimanendo completamente inerte. Ciò se non altro in ragione della previsione normativa di carattere generale enunciata dall'articolo 1227 del codice civile, che al comma 2, così statuisce: “Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare, usando l'ordinaria diligenza”. Alla luce delle considerazioni esposte, si ritiene che il sig. Guerra non abbia diritto agli indennizzi*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

richiesti. Si confida, dunque, nell'integrale rigetto delle pretestuose e s infondate pretese dell'istante".

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve far presente che, con istanza del 5 luglio 2011, il sig. Guerra ha avviato una precedente procedura di definizione della controversia nei confronti della società Fastweb S.p.A., avente ad oggetto la ritardata attivazione del servizio voce e del servizio dati e la conseguente sospensione di entrambi i servizi. Il relativo procedimento si è concluso con l'adozione da parte di questa Autorità della delibera n. 25/11/CIR del 29 marzo 2012, con la quale si disponeva, previo accertamento dei fatti, a carico della società Fastweb S.p.A. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione di entrambi i servizi dalla relativa richiesta fino al 5 luglio 2011, data quest'ultima di acquisizione effettiva da parte dell'operatore della risorsa numerica, nonché di un indennizzo per la sospensione della linea telefonica fino al 5 luglio 2011.

Tanto premesso, si deve evidenziare che, con successiva istanza del 28 aprile 2014, il sig. Guerra, a distanza di quasi tre anni, ha inteso incardinare una nuova procedura di definizione della controversia nei confronti dello stesso gestore, asserendo, *sic et simpliciter*, il protrarsi della sospensione di entrambi i servizi, anche a seguito del trasloco dello studio tecnico all'interno dello stesso stabile condominiale.

In via formale, va presa in considerazione la genericità dell'istanza, che nella descrizione dei fatti riporta pedissequamente quanto segue: *“ la sospensione del servizio telefonico e del servizio dati non si è mai risolta. Pertanto, lo scrivente, pur trasferendo lo studio all'interno del medesimo stabile (via Dumas n. 3 è un accesso secondario del fabbricato di via Chiatamone n. 55) non ha potuto richiedere il trasferimento della linea presso il nuovo studio in via Chiatamone n. 55 ed è tuttora privo dei servizi voce e dati”*. Al riguardo, per stessa ammissione di parte, si deve rilevare l'insussistenza di alcuna nuova richiesta di attivazione, formalizzata dall'istante stesso successivamente all'adozione della delibera n. 25/11/CIR: tale circostanza, peraltro, collima con quanto asserito dall'operatore nel corso della presente procedura, e precisamente con la seguente deduzione: *“Si precisa, inoltre, che il sig. Guerra non ha mai inviato a Fastweb alcuna segnalazione di disservizio. Inoltre, ci si domanda come mai l'istante non ha fatto nulla per ottenere la riattivazione, rimanendo completamente inerte”* riportata in memoria dall'operatore medesimo.

Nel merito, può ritenersi che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Fastweb S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 8 gennaio 2014. Pertanto, non si comprende il comportamento silente ed inerte della parte istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

che, non solo non ha fornito prova di avere inoltrato al gestore alcun reclamo, ma non si è neppure resa disponibile a valutare l'attivazione di un nuovo contratto di fornitura di entrambi i servizi. Tale condotta inerte, oltre a palesare un'evidente carenza di interesse in ragione del decorso di quasi tre anni dall'instaurazione del precedente contenzioso, e dell'assenza di richiesta di adozione di provvedimento temporaneo in pendenza della presente procedura, potrebbe far ravvisare un chiaro intento dilatorio e defatigatorio.

Pertanto, attesa l'assenza di responsabilità in capo alla società Fastweb S.p.A. in ordine alla sospensione di entrambi i servizi a far data dal 6 luglio 2011, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i).

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Guerra nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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, 11 settembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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