



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 90/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FELACO/FASTWEB S.P.A.
(GU14/795/17/AM)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 1 agosto 2017;

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. 125/17/CONS, del 30 marzo 2017;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della Sig.ra Felaco, del 18 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata attivazione dell'utenza telefonica e, conseguentemente, la mancata fornitura dei servizi voce e ADSL, da parte di Fastweb S.p.A.

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

a. in data 29 agosto 2016 ha sottoscritto un contratto "*Home Pack Bundle Sky e Fastweb*" per l'attivazione sia dei servizi di *pay-tv*, da parte di Sky Italia S.r.l., che dei servizi voce e ADSL da parte di Fastweb S.p.A.;

b. mentre Sky Italia S.r.l. ha adempiuto regolarmente alle obbligazioni contrattuali, Fastweb S.p.A., alla data del deposito dell'istanza di definizione, ancora non aveva attivato i servizi di competenza;

c. l'istante segnalava ripetutamente il disservizio all'operatore, da ultimo con pec del 16 dicembre 2016, rimasta priva di riscontro.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. la corresponsione degli indennizzi per mancata attivazione dei servizi voce e ADSL;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16 dicembre 2016;

iii. la liquidazione delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto le richieste avanzate in sede di definizione non sono coincidenti con quelle avanzate in sede di conciliazione.

Nel merito, la Società ha dichiarato che "*quanto asserito da controparte, risulta privo di fondamento*"; in particolare ha precisato che, in data 12 settembre 2016, ha provveduto ad attivare la linea della Sig.ra Felaco e, il giorno seguente, ha inviato il relativo *modem* che però l'utente non ha mai ritirato, rendendo impossibile la fruizione del servizio richiesto. A comprova di quanto addotto l'operatore ha depositato lo *screen shot* delle schermate del sistema Remedy, da cui risulterebbe la titolarità del rapporto contrattuale sottostante, la giacenza del pacco postale contenente il *modem* e il fallimento di tutti i tentativi di consegna. Fastweb S.p.A. ha altresì asserito di aver ripetutamente provato a contattare la Sig.ra Felaco e, a riprova di ciò, ha fornito copia dell'estratto storico dei tentativi infruttuosi di contatto.

Infine, circa le doglianze sulla mancata risposta di reclamo, la Società ha dichiarato che quest'ultimo non è mai pervenuto, in quanto è stato inviato a un indirizzo diverso rispetto a quello indicato all'art. 10.2 delle Condizioni generali di contratto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Pertanto, la Società Fastweb ha concluso chiedendo “...il rigetto delle richieste avanzate dall’istante, infondate in fatto e in diritto, nonché sfornite di qualsivoglia supporto probatorio, con compensazione delle spese di procedura”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In primis, si ritiene priva di pregio l’eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb S.p.A. Difatti, come evidenziato nelle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con delibera n. 276/13/CONS, ai fini dell’ammissibilità dell’istanza di definizione occorre che l’oggetto della richiesta sia il medesimo di quello già sottoposto al previo tentativo obbligatorio di conciliazione “...il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima...” (cfr. par. III.1.2. delle Linee guida), come nel caso di specie.

Nel merito, occorre rappresentare quanto segue.

Nel corso dell’udienza di discussione del 13 giugno 2017 è emerso che l’abitazione dell’utente è del tutto sprovvista di impianto telefonico, mai installato. In particolare, l’istante ha asserito che l’abitazione non era mai stata servita da alcuna linea telefonica fissa e che nessun tecnico si è mai recato sui luoghi per la predisposizione della stessa. In relazione a tanto, l’operatore non ha dato prova alcuna di essersi adoperato per adempiere la propria obbligazione contrattuale. Nello specifico, ha dichiarato che la linea è stata attivata, tuttavia l’utente non ha ritirato l’apparato strumentale all’erogazione dei servizi, ovvero il *modem*. A prescindere dal riscontro probatorio posto a sostegno di tale asserzione, si osserva che, in assenza dell’impianto telefonico, Fastweb S.p.A., in virtù dell’obbligazione contrattuale assunta, avrebbe dovuto porre in essere tutte le attività necessarie alla predisposizione dell’impianto stesso, preliminarmente alla consegna del *modem*. Viceversa, l’operatore non ha dimostrato di averlo fatto.

Ad ogni modo, resta non provata la regolare fornitura dei servizi pattuiti. In proposito, atteso che la documentazione in atti attesta che l’operatore certamente è venuto a conoscenza del disservizio in data 16 dicembre 2016, in accoglimento alla richiesta dell’istante *sub i.*, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all’utente l’indennizzo di cui all’articolo 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 *pro die*, per la mancata attivazione di ciascun servizio (voce e dati), per complessivi 179 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16 dicembre 2016 (data in cui risulta inviato il primo reclamo scritto all’operatore) al 13 giugno 2017 (data in cui l’utente, come da verbale di udienza in atti, ha manifestato la sopravvenuta carenza di interesse alla attivazione del servizio), per un importo totale pari ad euro 2.685,00 (duemilaseicentottantacinque/00).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Analogamente, preso atto del reclamo inviato a mezzo pec in data 16 dicembre 2016, si ritiene di poter accogliere la richiesta *sub ii.*; pertanto Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1 *pro die*, per complessivi 203 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16 dicembre 2016 al 13 aprile 2017 (data dell'udienza di conciliazione), decurtati i 45 giorni previsti dalle Condizioni generali di contratto per la risposta al reclamo, per un importo totale pari ad euro 203,00 (duecentotre/00).

Infine, 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 si è avvalsa dell'assistenza legale.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della Sig.ra Felaco nei confronti della Società Fastweb S.p.A., per le motivazioni espresse in premessa.

2. La Società Fastweb S.p.A., oltre a liquidare la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. euro 2.685,00 (duemilaseicentottantacinque/00), a titolo di mancata attivazione dei servizi, voce e dati;

b. euro 203,00 (duecentotre/00), a titolo di 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 1 agosto 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi