

DELIBERA N. 90/19/CIR

Definizione della controversia Formec Fastweb S.p.A. (GU14/1148-1149/2018)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 giugno 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTE le istanze della società FORMEC, del 2 luglio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 08251916xxx, lamenta l'interruzione dei servizi, voce e ADSL.

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

- a. nel periodo compreso dal 15 giugno 2017, "*fino alla fine di luglio dello stesso anno*", ovvero per 44 giorni", ha patito l'interruzione della linea telefonica;
- b. in merito, ha inviato a Fastweb S.p.A. due reclami, a mezzo pec, rispettivamente il 17 giugno e il 12 luglio 2017, "*da contatto con servizio clienti, l'istante apprendeva che suddetto disagio era imputabile all'operatore telefonico*";
- c. successivamente, dal 27 dicembre 2017 al 3 gennaio 2018, la linea telefonica è stata nuovamente interrotta, per n. 8 giorni, e "*da contatto con servizio clienti, l'istante apprendeva che suddetto disagio era imputabile all'operatore telefonico*";
- d. in data 2 gennaio 2018 l'utente ha depositato l'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo dinanzi al CORECOM Campania.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi, voce e ADSL;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Per quanto concerne l'asserito disservizio, relativo al periodo compreso "*dal 15 giugno a fine luglio 2017*", Fastweb S.p.A., in memorie, ha evidenziato che nel periodo in cui l'utente lamenta l'interruzione della linea, dalle fatture del 27 luglio 2017 e del 21 settembre 2017, risulta traffico; inoltre, l'operatore ha contestato i reclami inviati a mezzo PEC in quanto indirizzati a recapiti diversi da quelli indicati nel contratto.

Per quanto concerne l'asserito disservizio, relativo al periodo compreso dal 27 dicembre 2017 al 3 gennaio 2018, la Società, in memorie, ha dichiarato che *“non ha rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi, che al contrario risultano sempre pienamente fruiti dall'istante”*. Inoltre, ha precisato di non aver ricevuto alcun reclamo avente ad oggetto tale doglianza, *“infatti la pec allegata all'istanza di definizione è datata lo stesso giorno della presentazione dell'istanza GU5, ovvero il 02.01.2018”*, fermo restando che il disservizio si è risolto il 3 gennaio 2018, quindi tempestivamente rispetto a quando Fastweb S.p.A. ne ha avuto notizia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'utente non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Nel merito della richiesta *sub i.*, si osserva che nel periodo compreso *“dal 15 giugno a fine luglio 2017”* risulta traffico in fattura, pertanto il disservizio di cui l'utente si duole non trova conferma nel riscontro documentale. Si rileva, altresì, che in sede di controdeduzioni l'istante ha rappresentato che il disservizio prevalente era relativo alla linea ADSL. Tale precisazione, successiva all'esercizio di difesa dell'operatore, risulta tardiva, essendo formulata solo in esito all'esposizione documentale di controparte, pertanto non merita rilievo.

Per quanto concerne il disservizio occorso nel periodo compreso dal 27 dicembre 2017 al 3 gennaio 2018, si constata che la prima segnalazione è coeva al deposito dell'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo, datata 2 gennaio 2018. Ciò stante, atteso che la problematica è stata risolta il giorno seguente, nel caso di specie si ritiene che la condotta dell'operatore è adempiente alla pattuizione contrattuale, ovvero all'articolo 5.2 della Carta dei Servizi.

Tantomeno può essere accolta la domanda volta ad ottenere l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che, come è scritto nell'istanza di definizione, *“da contatto con servizio clienti, l'istante apprendeva che suddetto disagio era imputabile all'operatore telefonico”*, quindi è evidente che Fastweb S.p.A. ha comunque fornito riscontro all'utente.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della società FORMEC nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

3. 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, 25 giugno 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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