Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 130/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DANCE SPORT ACADEMY / FASTWEB S.P.A.
(GU14/2386/17)

IL DIRETTORE

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. 405/17/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;

VISTA l'istanza del 20 dicembre 2017 con la quale la Società Dance Sport Academy ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 28 dicembre 2017 (prot. n. 89830) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio;

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:

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 3470561XXX, lamenta l'interruzione nella fornitura del servizio voce.

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

a. nel mese di giugno 2016, ha aderito a un'offerta Fastweb S.p.A., che comprendeva "*due SIM, due ADSL e due linee fisse"*;

b. a far data dal 11 ottobre 2017, senza alcun preavviso è stata sospesa la fornitura del servizio voce o sulla SIM con numerazione 3470561XXX;

c. "*riattivata a seguito di provvedimento temporaneo del CORECOM competente, ad oggi la SIM è stata nuovamente sospesa*."

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

i. il rimborso parziale della fattura relativa al periodo di ottobre/novembre 2017;

ii. "l'*indennizzo e il risarcimento per un importo pari a euro 1.000,00*";

iii. il rimborso delle spese di procedura.

Fastweb S.p.A., in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza, in quanto le richieste formulate dall'utente non sono state oggetto della conciliazione obbligatoria.

Nel merito, l'operatore ha precisato che la sospensione dell'utenza mobile dedotta in controversia è avvenuta a causa del superamento dei parametri di utilizzo. La SIM *de qua,* infatti, prevede un piano tariffario *standard*, il cui uso deve conformarsi a degli specifici limiti di traffico, di cui il cliente è reso edotto mediante le Condizioni generali di contratto. Peraltro, alcun reclamo teso a segnalare ciò di cui l'utente si duole è pervenuto a Fastweb S.p.A. in costanza di disservizio.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

La richiesta *sub* i. non può essere accolta. La mancata allegazione della fattura contestata non consente una precisa quantificazione dell'importo di cui l'utente chiede il rimborso, ovvero lo storno.

Viceversa, può essere accolta la richiesta *sub* ii. limitatamente al riconoscimento di un indennizzo, a fronte della sospensione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A.

Infatti, per quanto concerne le pretese risarcitorie, si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento,* la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito, si osserva che l'operatore, anche a seguito di espressa richiesta istruttoria, non ha offerto prova di aver adeguatamente informato l'utente in ordine alle Condizioni generali di contratto cui è soggetto il rapporto dedotto in controversia, né ha depositato il contratto sottoscritto, comprovante la scelta di un piano tariffario *standard*, soggetto a limiti di traffico.

Inoltre, per quanto concerne la contestata assenza di reclamo dell'istante in costanza di disservizio, si ritiene che alcuna segnalazione fosse necessaria, atteso che si trattava di una sospensione per ragioni amministrative e non di un malfunzionamento.

Pertanto, Fastweb S.p.A. per la sospensione senza preavviso dei servizi è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, per un importo pari a euro 210,00 (duecentodieci/00), calcolati nella misura di euro 15,00 al giorno, per 14 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'11 ottobre al 25 ottobre 2017 (data in cui l'operatore, in riscontro al GU5, ha dichiarato di aver riattivato l'utenza mobile dedotta in controversia).

In merito alla successiva nuova sospensione della SIM lamentata dall'utente, si osserva che l'assoluta genericità dell'istanza non consente di individuare con precisione il *dies a quo* e *il dies ad quem* in cui si è verificato il disservizio e, anche a seguito di richiesta istruttoria, l'istante non ha depositato alcuna documentazione utile a circoscrivere il periodo di sospensione. Pertanto, non è possibile quantificare la pretesa indennitaria dell'utente nei confronti di Fastweb S.p.A. in relazione al periodo successivo al provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM competente.

Infine, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub* iii., atteso che l'utente non ha partecipato all'udienza dinanzi l'Autorità, tantomeno ha dato seguito alla richiesta di integrazione istruttoria finalizzata a circoscrivere i termini dell'istanza di definizione.

DETERMINA

1. La società Fastweb S.p. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante un importo pari a euro 210,00 (duecentodieci/00), a titolo di indennizzo per indebita sospensione dei servizi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 12 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini