

DETERMINA DIRETTORIALE N. 15/19/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DE ROSA / FASTWEB S.P.A (GU14/939/18)

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. 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;

VISTA l'istanza del 6 giugno 2018 con la quale il Sig. De Rosa 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.;

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;

VISTA la nota del 14 giugno 2018 (prot. n. 47489) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 08119329xxx, lamenta il mancato trasloco della linea telefonica.

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

a. in data 14 settembre 2016, ha sottoscritto un contratto con l'operatore Fastweb S.p.A., avente ad oggetto la fornitura dei servizi voce e dati;

b. il 28 agosto 2017 ha chiesto il "*trasloco dell'impianto, confermato via email*";

c. in data 29 ottobre 2017 (segnalazione n. 20655859) l'istante ha reclamato l'interruzione dei servizi, voce e dati, e il successivo 28 novembre (segnalazione n. 22239722) ha reclamato nuovamente contestando "*l'assenza totale dei servizi richiesti e l'ovvio rigetto della fattura ricevuta a fronte di servizi mai ricevuti, minacciando, nel contempo, il ricorso alle vie legali*";

d. in data 19 dicembre 2017, attesa la perdurante interruzione dei servizi, l'utente ha comunicato all'operatore la risoluzione contrattuale per inadempimento.

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

i. "*la risoluzione contrattuale per inadempimento a carico dell'operatore Fastweb SPA*";

ii. "*l'annullamento di qualsiasi pretesa economica dell'operatore circa gli addebiti ingiustamente fatturati per la mancata erogazione totale dei servizi richiesti*";

iii. "*l'annullamento di qualsiasi richiesta economica effettuata dall'operatore circa eventuali costi annessi e connessi al recupero delle somme eventualmente addebitate al sottoscritto*";

iv. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza;

v. la corresponsione dell'indennizzo per "*mancata comunicazione di impedimento*";

vi. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

vii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita di numero telefonico;

viii. il rimborso delle spese di procedura.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'utente, dichiarando che *“il trasloco non è potuto avvenire a causa di problematiche tecniche, prontamente comunicate all'utente”*.

Inoltre, l'operatore ha affermato di aver provveduto a cessare il contratto solo a seguito della ricezione della disdetta del Sig. De Rosa.

Infine, Fastweb S.p.A. ha dichiarato di aver sempre dato riscontro ai reclami dell'istante.

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.

Innanzitutto, la richiesta *sub i.* risulta soddisfatta per effetto della disdetta inviata dall'istante in data 19 dicembre 2017 che risulta presa in carico e gestita dall'operatore.

Le richieste *sub ii.* e *iii.* non possono trovare accoglimento in quanto generiche e non suffragate da adeguate prove documentali. In particolare, l'utente non precisa quali siano le pretese economiche dell'operatore che contesta, non menziona i documenti contabili di riferimento, tantomeno produce fatture o altro titolo da cui sia possibile evincere il *“quantum”* di cui si discute. Pertanto, non essendo possibile valutare se le richieste dell'istante siano o meno legittime, le stesse non possono essere accolte.

Viceversa, premesso che le richieste *sub iv.* e *v.* meritano una trattazione congiunta, si osserva che, ai sensi dell'articolo 7.5 delle Condizioni generali di contratto depositate dall'operatore in allegato alle memorie, *“[l]a richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di fastweb e, nel caso di esito negativo, Fastweb informerà tempestivamente il cliente. I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel modulo di trasloco o comunicati nella registrazione vocale dedicata e si differenziano a seconda della tecnologia di collegamento”*; al comma seguente è precisato che *“[n]ei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del cliente”*. In relazione a tanto, atteso che la Società ha addotto, ma non provato, di aver dato prontamente comunicazione all'istante dell'impedimento tecnico riscontrato in esito all'espletamento del trasloco richiesto, Fastweb S.p.A., in accoglimento alle richieste *sub iv.* e *v.* è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 3, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 al giorno per 63 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 28 agosto 2017 (data in cui, incontestatamente, l'utente ha fatto richiesta di trasloco) al 19 dicembre 2017 (data in cui l'utente ha comunicato la disdetta del contratto), già decurtati di giorni 50 che, nel caso di specie, l'operatore si riserva per l'espletamento della procedura, per un importo complessivo pari ad euro 472,50. Si precisa, altresì, che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di traslocare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto

degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub vi.*, atteso che, essendo il reclamo telefonico, si presume che l'utente comunque abbia avuto un riscontro, a prescindere dal fatto che fosse positivo o negativo, ovvero la sua richiesta abbia o meno trovato soddisfazione.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta *sub vii.* in quanto la perdita del numero è stata determinata dalla comunicazione di disdetta dell'utente e non da imperizia dell'operatore. In proposito, nelle citate Condizioni di contratto, è detto chiaramente che l'espletamento della procedura di trasloco può incontrare un impedimento tecnico; in tal caso l'operatore è assolto dal proprio obbligo comunicandolo all'utente. Fermo restando quanto sopra rilevato in merito al difetto di comunicazione, non può ritenersi Fastweb S.p.A. obbligata all'esecuzione della procedura, ma solo all'informativa contrattuale. Pertanto, legittimamente l'utente ha disdetto la fornitura che la Società non è stata in grado di rendergli presso altro indirizzo, ma non può imputare ulteriori conseguenze a carico dell'operatore.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 100,00.

DETERMINA

L'operatore Fastweb S.p.A. è tenuto a corrispondere in favore dell'utente, mediante bonifico o assegno bancario, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, euro 472,50 (quattrocentosettantadue/50), a titolo di indennizzo per omesso adempimento degli oneri informativi di competenza, maggiorato degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza.

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, 7 giugno 2019

Il Direttore
Mario Staderini