DETERMINA DIRETTORIALE 15/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/5168/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Barbieri - Fastweb SpA

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Barbieri, del 06/08/2018 acquisita con protocollo N. 0073490 del 06/08/2018

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante ha dichiarato quanto segue: "L’Ing. Barbieri svolge attività professionale di Amministratore di Condominio ed è titolare dell’omonimo Studio di Amministrazioni Condominiali Barbieri, sito in Firenze, via Madonna della Tosse n.c. 38 di cui sono clienti circa 50 Condomini. A seguito della stipulazione di un contratto con Fastweb per telefonia e ADSL per tale attività professionale (servizi in precedenza forniti da Tim – numero telefonico: 055488xxx), riceveva la consegna di un nuovo ‘modem’ e, contemporaneamente, la notizia che l’attivazione di detti servizi sarebbe avvenuta in data 27 o 28 marzo 2018. Ciò non avveniva e, malgrado le ore e ore trascorse dall’Ing. Barbieri per cercare di ricevere assistenza e risolvere il problema, i disservizi si prolungavano per ben 13 gg., fino a quando non inviava reclamo e in conseguenza di ciò nell’impossibilità di usare i servizi di telefonia e i servizi internet, con relativi ingentissimi danni. A seguito di ciò l’Ing. Barbieri depositava avanti al Corecom della Regione Toscana l’istanza che si produce unitamente al reclamo in precedenza inoltrato, documenti ai quali ci si riporta anche per la dettagliata descrizione dei fatti. L’incontro, tenutosi davanti al Corecom alla presenza di tutte le parti, ha avuto però esito negativo (doc. 2 verbale n. 2657/18/Regione Toscana); In conseguenza dei gravissimi disservizi lamentati l’Ing. Barbieri si è trovata nell’impossibilità per ben 13 gg. di essere contattata, anche per le urgenze, da circa 500 Condomini e dal loro personale addetto ad attività di servizi a favore di detti, nonché di tenere i contatti ed inviare i preventivi richiesti da altri Condomini per l’attribuzione di nuovi incarichi - con conseguente gravissimo danno anche all’immagine che si tradurrà, presumibilmente, anche nella perdita di futuri clienti oltre a quelli già persi in quei giorni. A tali danni deve essere aggiunto anche quello che l’istante ha subito per aver dovuto inutilmente impiegare ore e ore del suo lavoro per cercare di ricevere assistenza per ben tredici giorni". In base a tali premesse, l’istante ha richiesto quanto segue: 1. la liquidazione dei danni riportati dall’istante quantificabili in somma non inferiore ad € 5.000, 00. 2. la liquidazione degli indennizzi dovuti per i ritardi nell’attivazione dei servizi di telefonia e internet, sospensione, malfunzionamento. 3. il rimborso degli importi corrisposti in bolletta per servizi non ricevuti.

Fastweb, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: "In via preliminare, si eccepisce l’inammissibilità e/o improcedibilità dell’istanza in epigrafe, relativamente alle richieste che non hanno formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Ed invero, nel formulario UG (doc. n. 1), l’istante aveva lamentato

due periodi di malfunzionamento, verificatisi in due momenti diversi ed aventi ad oggetto la fornitura di servizi differenti. In particolare, la Sig.ra Barbieri ha lamentato: un primo periodo di disservizio occorso dal 28.03.2018, asseritamente risolto in data 03.04.2018, quindi per un totale di 7 giorni, accusando la mancanza dei servizi di fonia e dati; il secondo periodo, riguardante invece, il solo servizio di fonia. e per di più limitatamente alle chiamate in entrata decorrente dal 10.04.2018 fino al 13 aprile, dunque per un totale di 4 giorni. è chiaro che in UG controparte aveva lamentato un malfunzionamento di 11 giorni, diviso in due momenti diversi e con effetti diversi. Diversamente, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, controparte ha omesso di riportare detta circostanza, lamentando un periodo di completo isolamento di 13 giorni avente ad oggetto entrambi i servizi di fonia e dati". Nel merito, Fastweb S.p.A. contesta la fondatezza delle doglianze introdotte nel presente procedimento, per i motivi che seguono: "1. la Sig.ra Barbieri ha aderito, in data 15.02.2018 (doc. n. 2) alla proposta di abbonamento Fastweb denominata "Business Class" di talché, la scrivente ha posto in essere le operazioni necessarie all'attivazione dei servizi, in ossequio alle disposizioni del Regolamento Negoziale (doc. n. 3); 2. occorre evidenziare che, per l'attivazione dei servizi, la scrivente compagnia si riserva 60 giorni dalla sottoscrizione della proposta di abbonamento, ai sensi dell'art. 5.2 della Carta dei Servizi Fastweb, a mente del quale "FASTWEB si impegna ad attivare il servizio entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta di Abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTWEB. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni che decorrono dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta di Abbonamento sottoscritta. 3. dunque, alcun operatore di Fastweb può aver riferito una tempistica differente; 4. né è plausibile che qualsivoglia operatore si sia scusato, come sostenuto da controparte; 5. al contrario, Fastweb ha attivato i servizi in data 03.04.2018., pertanto, in ossequio alle tempistiche su richiamate, come si evince dalla fattura del 01.05.2018 (doc. n. 4); 6. va anche precisato che, dopo detta attivazione, non ha rilevato alcuna anomalia nella erogazione dei propri servizi, che al contrario risultano sempre pienamente fruiti dall'istante; 7. va anche evidenziato che controparte non ha inviato alcun reclamo alla scrivente, teso ad informare l'operatore delle problematiche oggi lamentate; 8. né, a ben vedere, l'istante ha dato prova del contrario; 9. alcuna comunicazione in tal senso è stata infatti depositata in atti; 10. da quanto appena precisato, non può che desumersi la correttezza dell'operato di Fastweb nel caso che ci occupa; 11. in ogni caso, nella denegata e non creduta ipotesi di accoglimento dell'istanza odierna, quindi, deve evidenziarsi che a controparte potrebbe spettare al massimo la somma di €204,00, atteso che per il primo periodo di 6 giorni, spetterebbe a controparte un indennizzo di €168,00 ($7 \times 6 \times 2 \times 2 = 168$). Se si vuole considerare il servizio dati a banda ultra larga, occorre aumentare da €6 a €8 il solo indennizzo dati, per cui spetterà a controparte la somma di €196,00 ($7 \times 6 \times 2 = 84$ (fonia) + $7 \times 8 \times 2$ (dati); da ultimo, si precisa che alcun indennizzo per mancata risposta al reclamo, dal momento che mai alcuna segnalazione è giunta a Fastweb da controparte. Né alcuna comunicazione simile è stata depositata in atti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento. Con riferimento alla richiesta volta al risarcimento del danno, la stessa esula dalle competenze di questa Autorità che ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento può disporre rimborsi o indennizzi nelle materie di propria competenza. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 2. volta alla liquidazione degli indennizzi per il ritardo nell'attivazione dei servizi di telefonia e internet, sospensione, malfunzionamento, occorre precisare quanto segue. Dalla documentazione acquisita al fascicolo è stato possibile verificare che la sottoscrizione della proposta di abbonamento è avvenuta in data 15 febbraio 2018 e che, in base alle condizioni di contratto, Fastweb si riserva 60 giorni per attivare i servizi, pertanto, considerato che la doglianza dell'istante si riferisce ad assenza di servizi voce e dati per il periodo 28 marzo 2018- 3 aprile 2018, ne consegue che non si ravvisa alcun ritardo nell'attivazione dei servizi. Con riferimento all'interruzione dei servizi voce e dati occorsa dal 28 marzo 2018 al 3 aprile 2018, il disservizio non risulta contestato dall'operatore che sia nel corso della discussione che nella propria memoria aveva dichiarato la disponibilità a riconoscere gli indennizzi di cui al Regolamento. Tanto premesso, Fastweb sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 12,00 pro die per il servizio voce per il numero di giorni pari a 7 e alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, commi 2 e 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 16,00 pro die per il numero di giorni pari a 7 per il servizio dati a banda ultra larga. Infine, con riferimento alla doglianza relativa al disservizio voce solo in entrata occorso dal 10 aprile 2018 e protrattosi per ulteriori 6 giorni, dalla descrizione dei fatti riportata dall'istante risulta evidente che il disservizio iniziato il giorno 10 aprile 2018 si è protratto per altri sei giorni, pertanto, trattandosi di un disservizio relativo alle sole chiamate in entrata, Fastweb

sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 2 e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per il numero di giorni pari a 6. Con riferimento alla richiesta dell'istante volta al rimborso degli importi fatturati in bolletta per servizi non goduti, la stessa deve essere accolta limitatamente al periodo di disservizio totale occorso dal 28 marzo 2018 al 3 aprile 2018, pertanto, Fastweb darà tenuta al rimborso dei canoni addebitati in fattura relativi al periodo indicato.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 06/08/2018, è tenuta a 1. L'accoglimento parziale dell'istanza della sig.ra Barbieri nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere, tramite bonifico o assegno bancario, il seguente importo con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 196,00 (centonovantasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati di un'utenza business; ii. euro 36,00 (trentasei/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce di un'utenza business; iii. rimborsare i canoni voce e dati per il periodo 28 marzo 2018- 3 aprile 2018. 3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa. 4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al 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, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso. La presente determina è comunicata alle parti.

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 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno