



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

### **DETERMINA DIRETTORIALE N. 29/18/DTC**

#### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

#### **GRILLO / FASTWEB S.P.A.**

**(GU14/825/2017)**

#### **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*;

VISTA l’istanza del 20 aprile 2017 con la quale il Sig. Grillo 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 12 maggio 2017 (prot. n. 31539) 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:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0810362XXX, lamenta la sospensione dei servizi, nonché la perdita della numerazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che in data 18 febbraio 2014, tra le medesime parti, a transazione di un diverso contenzioso avente ad oggetto disservizi sulla medesima utenza telefonica, si concludeva un accordo in virtù del quale l'operatore, tra l'altro, si impegnavano a contattare l'istante per effettuare una verifica tecnica sulla linea telefonica in questione che risultava isolata. Tale intervento tecnico, tuttavia, non è stato mai eseguito, tantomeno l'istante è stato mai contattato dai tecnici di Fastweb S.p.A.; di conseguenza l'utenza non ha mai ripreso a funzionare e la numerazione è andata perduta. Nonostante di fatto i servizi non fossero funzionanti la Società ha proseguito la fatturazione sino al mese di giugno 2015.

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

- i. lo storno delle morosità pendenti, in quanto relative a importi fatturati in riferimento al periodo in cui la linea telefonica non era funzionante, e conseguente ritiro della pratica di recupero credito;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione della linea telefonica dal 18 febbraio 2014;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Fastweb S.p.A. *in primis* ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza "*in quanto tesa ad ottenere l'esecuzione di un accordo del 18.02.2014, circostanza che esula dalla competenza dell'intestata Autorità*".

Nel merito, ha poi evidenziato che il Sig. Grillo alcun reclamo ha inviato all'operatore in merito ai fatti dedotti in controversia. La Società ha altresì dichiarato che in data 18 febbraio 2015 ha informato l'utente della morosità maturata e della necessità di regolarizzare la propria posizione debitoria al fine di evitare la risoluzione per morosità del rapporto contrattuale; tuttavia, "*in difetto di qualsivoglia comunicazione dell'istante e del regolare pagamento della morosità, Fastweb S.p.A. ha provveduto a cessare il contratto*".

Per quanto attiene, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'operatore ha rilevato che lo stesso è stato inviato in data 7 dicembre 2016, ovvero quasi due anni dopo la chiusura del rapporto contrattuale.

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.

Preliminarmente, non si ritiene di accogliere l'eccezione sollevata dall'operatore in ordine all'inammissibilità dell'istanza in quanto la stessa verte su una materia di competenza dell'Autorità, ovvero la mancata fornitura dei servizi, voce e dati, sull'utenza telefonica dedotta in controversia, a far data dal 18 febbraio 2014.

Nel merito, *in primis* si osserva che, anche a fronte di espressa richiesta istruttoria del responsabile del procedimento, l'operatore non è stato in grado di dimostrare la regolare erogazione/fruizione dei servizi nel periodo oggetto di contestazione. Pertanto, in assenza di prova



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

contraria e in ossequio al principio del *favor utentis*, non si può che accogliere la ricostruzione dei fatti prospettata dall'istante, secondo cui, a far data dal 18 febbraio 2014 l'utenza risultava disservita.

In relazione a tanto, può legittimamente trovare accoglimento l'istanza *sub i.*, in quanto l'operatore che non fornisce la prestazione cui è tenuto non ha titolo a ricevere alcun corrispettivo da parte dell'utente.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.* atteso che l'istante non ha segnalato la sussistenza (persistenza) del disservizio all'operatore. Nel caso di specie, infatti, non risulta che l'utente abbia fatto neanche una segnalazione telefonica per chiedere l'intervento della Società, conseguentemente si ritiene che non si concretizzi il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto. In particolare, dal comportamento assunto dal Sig. Grillo si desume un assoluto disinteresse all'ottenimento del ripristino del regolare funzionamento dell'utenza telefonica. Infatti, a fronte della totale interruzione della linea, a far data dal 18 febbraio 2014, il primo reclamo è stato formalizzato nel dicembre 2016 e l'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione è stata depositata nel gennaio 2017. Ciò stante, risulta tardiva e carente di interesse ogni pretesa indennitaria dell'utente, anche quella volta all'ottenimento dell'indennizzo per la perdita della numerazione. La relativa domanda, infatti, è stata rivolta per la prima volta all'operatore a distanza di circa due anni dalla risoluzione contrattuale, senza che prima sia intervenuta alcuna richiesta di ripristino della linea telefonica.

Per quanto sopra la richiesta *sub iii.* non può trovare accoglimento.

Tantomeno può trovare accoglimento la richiesta *sub iv.*, atteso che l'unico reclamo in atti risulta inviato dopo circa due anni dall'avvenuta risoluzione del contratto.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, atteso che l'operatore non ha presenziato all'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM Campania.

### DETERMINA

La società Fastweb S.p.A., oltre a liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare l'intero importo insoluto maturato in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia, con regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente e ritiro dell'eventuale pratica di recupero credito.

E' 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



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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.

Napoli, 30 marzo 2018

Il Direttore  
Mario Staderini