

**DELIBERA n. 68/12/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ELIOS / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 2010/09)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del maggio 7 maggio 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n.173/07/CONS recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 27 ottobre 2009 (prot. n. 81293), con la quale la ditta Elios 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. (di seguito, Fastweb);

VISTA la nota del 3 dicembre 2009 (prot. n. 90383), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento

allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 26 gennaio 2010;

UDITE le parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La ditta Elios, titolare delle utenze n. 0818852xxx e n. 08119660xxx, contesta alla società Fastweb quanto segue:

- 1) a partire dalla fine di marzo 2009, continue interruzioni sulla linea telefonica sino alla cessazione del contratto;
- 2) la mancata migrazione della propria linea telefonica verso BT Italia S.p.A. in quanto la suddetta migrazione è avvenuta il 23 luglio 2009 verso Telecom Italia S.p.A. e non BT Italia S.p.A.

La parte istante chiede, pertanto, l'indennizzo per le interruzioni di linea, l'indennizzo per mancata migrazione della linea telefonica verso la rete di BT Italia S.p.A., il rimborso delle somme fatturate successivamente alla cessazione del contratto pari ad euro 259,20, nonché i danni finanziari derivati alla propria attività commerciale.

La società Fastweb S.p.A., nel corso dell'udienza, depositava schermate del sistema Eureka dichiarando che la mancata migrazione della linea verso la rete di BT Italia S.p.A. non è ascrivibile alla società Fastweb, ma a tale ultimo operatore, che non ha inserito l'ordine di lavorazione; conseguentemente la società Fastweb, al fine di non far "perdere" la numerazione all'utente, ha lavorato un ordine di cessazione con rientro della risorsa in Telecom Italia S.p.A..

### **II. Motivi della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte, seppure nei limiti di seguito specificati.

In via preliminare, non può essere accolta la domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante in quanto tale materia non rientra tra le competenze dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, bensì nella competenza esclusiva del giudice ordinario.

Dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura, è emerso che si sono verificati assenze di segnale e malfunzionamenti per un periodo di 83 giorni, da fine marzo 2009 al 23 luglio 2009. Di tale disservizio non può che ritenersi responsabile unicamente l'operatore Fastweb, stante l'assenza di giustificazioni addotte dall'operatore medesimo in ordine al lamentato inadempimento. Pertanto l'operatore sarà tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo, così come stabilito dalla propria carta dei servizi, in misura di euro 10,00 per ogni giorno di disservizio.

Dall'istruttoria svolta è emerso, altresì, che la società Fastweb S.p.A. non può essere ritenuta responsabile della mancata migrazione delle risorse di numerazione intestate all'utente, in quanto la stessa non ha mai ricevuto un ordine di lavorazione in tal senso dalla società BT Italia S.p.A. e si è fatta parte diligente, al fine di non far perdere all'utente le proprie numerazioni storiche, inoltrando un ordine di lavorazione di cessazione con rientro in Telecom Italia dei numeri intestati all'istante.

PRESO ATTO che la società non ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera 179/03/CSP;

PRESO ATTO che la società ha dimostrato di non avere responsabilità per la mancata migrazione dei numeri telefonici intestati all'istante, ma che la stessa è riconducibile ad altro gestore non coinvolto nella presente procedura;

PRESO ATTO che la società ha fatturato l'importo di euro 259,20 successivamente alla cessazione del contratto ed è, pertanto, tenuta al rimborso di predetta somma;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO, infine, che per quanto concerne le spese di procedura sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, l'importo di euro 100,00 considerato che la stessa ha partecipato sia all'udienza di conciliazione innanzi alla Camera di Commercio di Napoli sia all'audizione in Autorità.

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

1. La società Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dalla ditta Elios, è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:

i. euro 830,00 a titolo di indennizzo, computato moltiplicando l'importo di euro 10,00 per n. 83 giorni di malfunzionamento e assenza del servizio telefonico da fine marzo 2009 al 23 luglio 2009;

ii. euro 830,00 a titolo di indennizzo, computato moltiplicando l'importo di euro 10,00 per n. 83 giorni di malfunzionamento e assenza del servizio adsl da fine marzo 2009 al 23 luglio 2009;

iii. euro 259,20, a titolo di rimborso di somme fatturate successivamente alla cessazione del contratto;

iv. euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2. La somma così determinata a titolo di indennizzo e di rimborso dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 7 maggio 2012

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola