



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 1/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI SEMIS / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 362/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 14 gennaio 2016;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/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 “*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*”;

VISTA l’istanza della società Semis, in persona del legale rappresentante, Sig. Borrelli, del 9 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Semis lamenta il ritardo nell'attivazione dell'utenza telefonica *business* n. 08231551xxx cui erano connesse dieci numerazioni, oltre l'addebito di importi non dovuti, stante la mancata fornitura dei servizi, e l'indebita sospensione dei servizi.

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

a. la società Semis, in data 3 giugno 2013, ha sottoscritto con l'operatore Fastweb S.p.A. un contratto per la fornitura di servizi voce e ADSL;

b. l'operatore attivava i servizi richiesti solo in data 5 maggio 2014, tuttavia, nelle more dell'attivazione, emetteva comunque fattura in assenza della fornitura;

c. inoltre, l'utente lamenta la sospensione della linea (voce e ADSL) nel periodo compreso dal 5 al 12 maggio 2014 e dal 18 al 24 agosto 2014, nonché l'interruzione del solo servizio ADSL nel periodo compreso dal 16 al 24 ottobre 2014.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

- i. la risoluzione del contratto per inadempimento;
- ii. il risarcimento del danno per il ritardo nell'attivazione della linea;
- iii. la restituzione dell'importo pari ad euro 1.615,85, indebitamente fatturato in riferimento al periodo compreso dal mese di settembre al mese di dicembre 2013;
- iv. lo storno degli importi addebitati nelle fatture n. LA00015529 del 31 gennaio 2014, n. LA0047089 del 31 marzo 2014 e n. LA00093062 del 31 maggio 2014;
- v. il risarcimento del danno per l'illegittima sospensione del servizio;
- vi. il risarcimento del danno patrimoniale, del danno emergente e del lucro cessante;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha dichiarato che la proposta contrattuale cui l'istante aveva aderito, in data 3 giugno 2013, aveva ad oggetto esclusivamente la portabilità della numerazione 08231551xxx.

L'operatore ha addotto di aver inviato a Telecom Italia S.p.A., in data 11 giugno 2013, l'ordine di attivazione ULL, tuttavia Telecom Italia S.p.A. ha rimodulato più volte la data di espletamento della predetta richiesta, portandola a compimento soltanto il 16 settembre 2013. A supporto delle predette circostanze Fastweb S.p.A. ha prodotto le schermate estratte dal *software* Eureka. In relazione a tanto, l'operatore ha altresì dichiarato, senza però offrirne prova, di aver adempiuto puntualmente ai propri oneri



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

informativi. Fastweb S.p.A. ha altresì evidenziato che fino a quando non ha attivato i servizi, in data 23 settembre 2013, l'utenza telefonica di cui trattasi è comunque sempre stata servita, sebbene da altro operatore. La richiesta di *Number Portability* della numerazione 08231551xxx, tuttavia, è stata espletata da Telecom Italia S.p.A. il 6 maggio 2014, essendo stata precedentemente bocciata con causale di scarto "*dn non assegnato al donor*", come risulta dalle schermate estratte dal *software* Eureka, allegate alle memorie. Infine, per quanto attiene alla contestata sospensione dei servizi, Fastweb S.p.A. ne sostiene la legittimità, a fronte del mancato pagamento delle fatture emesse, adducendo di aver comunicato all'istante che la sospensione dei servizi avveniva a causa della maturata morosità.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento allegato alla citata delibera. 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, sebbene dalla documentazione in atti risulti che il ritardo nell'attivazione dei servizi non sia dipeso da fatto imputabile a Fastweb S.p.A., essendo stato determinato dalle ripetute rimodulazioni della DAC ad opera di Telecom Italia S.p.A., Fastweb S.p.A. non ha dato prova di aver reso edotto l'istante tempestivamente in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati in sede di attivazione dei servizi. In relazione a tanto, atteso il mancato rispetto degli oneri informativi che competono all'operatore, si ritiene di riconoscere all'utente l'indennizzo di cui di cui all'articolo 3, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per un totale di euro 3.090,00, calcolati nella misura di euro 30,00 al giorno (euro 15,00 per ciascun servizio), per 103 giorni, computati in riferimento al periodo intercorrente 11 giugno 2013 (data in cui Fastweb S.p.A. ha inviato a Telecom Italia S.p.A. l'ordine di attivazione ULL) al 23 settembre 2013 (data in cui Fastweb S.p.A. ha attivato i servizi). Successivamente all'attivazione dei servizi, tuttavia, la *Number Portability* della numerazione 08231551xxx è stata eseguita solo il 6 maggio 2014. In proposito Fastweb S.p.A. ha addotto di aver inoltrato, per ben due volte, la relativa richiesta a Telecom Italia S.p.A. che l'ha bocciata con causale di scarto "*dn non assegnato al donor*". Tuttavia, la documentazione prodotta a supporto di tali circostanze, risulta insufficiente e non probante. In particolare, nelle schermate allegate alle memorie non è data evidenza della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

correttezza delle attività eseguite dall'operatore *recipient*, a fronte degli scarti notificati da Telecom Italia S.p.A.; inoltre, stante l'attivazione dei servizi avvenuta a far data dal 23 settembre 2013, la prima richiesta di NP risulterebbe essere stata inoltrata dal *recipient* solo in data 22 gennaio 2014, quindi ben oltre i termini regolamentari di cui alla delibera n. 35/10/CIR. In relazione a tanto, non avendo Fastweb S.p.A. dimostrato di non essere responsabile in ordine al ritardo nella portabilità della numerazione dedotta in controversia, si ritiene che l'operatore debba corrispondere all'utente l'indennizzo di cui di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per un totale di euro 2.240,00, calcolati nella misura di euro 10,00 al giorno, per 224 giorni, computati in riferimento al periodo intercorrente 24 settembre 2013 (data in cui Fastweb S.p.A. ha attivato i servizi) al 6 maggio 2014 (data in cui Fastweb S.p.A. ha eseguito la NP del numero 08231551xxx).

In definitiva, per quanto attiene alla domanda dell'istante di risoluzione del contratto di cui trattasi, stante gli approfondimenti istruttori condotti, si rileva che l'ordine di cessazione del contratto è già in *provisioning*, con data di disattivazione fissata al 16 gennaio 2016, pertanto la relativa richiesta di cui al punto *i.*, nei fatti, risulta soddisfatta.

La richiesta dell'istante di cui al punto *iii.* può trovare accoglimento in quanto, benché dal rapporto di attivazione prodotto da Fastweb S.p.A. risulti che i servizi sono stati attivati a far data dal 23 settembre 2013, anche se in assenza della *NP* richiesta, non è dimostrato che gli stessi sono stati correttamente erogati e, soprattutto, che l'istante ne abbia regolarmente fruito. Viceversa, risulta incontestato che, successivamente al 23 settembre 2013, l'istante ha comunque continuato a fruire del servizio erogato sulla linea telefonica dedotta in controversia dall'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. che, in relazione alla prestazione resa, ha regolarmente fatturato. In relazione a tanto, si ritiene che Fastweb S.p.A. debba rimborsare l'importo prelevato dal conto corrente intestato all'utente in virtù delle fatture n. L00119705 del 30 settembre 2013 e n. LA00155816 del 30 novembre 2013, per un totale di euro 1.615,85.

Inoltre, per le motivazioni di cui sopra, stante l'incontestata attivazione dei servizi sulla numerazione oggetto del contratto solo a far data dal 6 maggio 2014, si ritiene che anche gli importi addebitati nelle fatture n. LA00015529 del 31 gennaio 2014, n. LA0047089 del 31 marzo 2014 e n. LA00093062 del 31 maggio 2014 debbano essere interamente stornati.

In ordine alla lamentata sospensione dei servizi, nel periodo compreso dal 5 al 12 maggio 2014 e dal 18 al 24 agosto 2014, nonché all'interruzione del solo servizio ADSL nel periodo compreso dal 16 al 24 ottobre 2014, le giustificazioni addotte dall'operatore non possono essere accolte in quanto, ai sensi dell'articolo 12, comma 5, delle "Condizioni Generali di Contratto Offerte Partita IVA", in caso di mancato pagamento nei termini l'operatore si riserva il diritto di sospendere o limitare l'erogazione dei servizi previa comunicazione al cliente. Nel caso di specie, non è dimostrato che l'utente sia stato preventivamente informato circa la disposta interruzione, pertanto si ritiene che l'operatore debba corrispondere all'istante l'indennizzo di cui di cui all'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del Regolamento allegato A alla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

delibera n. 73/11/CONS, per un totale di euro 510,00, calcolati nella misura di euro 30,00 al giorno (15,00 euro per ciascun servizio) in riferimento al periodo compreso dal 5 al 12 maggio 2014 e dal 18 al 24 agosto 2014 (per un totale di 13 giorni); mentre, in riferimento al periodo compreso dal 16 al 24 ottobre 2014 (per un totale di otto giorni), l'indennizzo sarà calcolato nella misura di 15,00 euro al giorno, stante l'interruzione del solo servizio ADSL.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il Corecom che innanzi all'Autorità ed ha fatto ricorso all'assistenza legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di della società Semis per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante, mediante il rimborso degli importi addebitati nelle fatture n. L00119705 del 30 settembre 2013 e n. LA00155816 del 30 novembre 2013, per un totale di euro 1.615,85, nonché a stornare gli importi addebitati successivamente, nelle fatture n. LA00015529 del 31 gennaio 2014, n. LA0047089 del 31 marzo 2014 e n. LA00093062 del 31 maggio 2014.

3. La società Fastweb S.p.A. è altresì tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 3.090,00 (tremilanovanta/00) a titolo di indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, allegato A alla delibera 73/11/CONS;

ii. euro 2.240,00 (duemiladuecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità della numerazione dedotta in controversia;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

iii. euro 510,00 (cinquecentodieci/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio in assenza di preventiva informazione all'utente.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 14 gennaio 2016

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*

Antonio Perrucci