



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 109/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
FLIGHT 2000 /FASTWEB S.P.A.  
(GU14/1102/2017)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 giugno 2018;

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 la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza della società Flight 2000, del 5 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in riferimento alle utenze telefoniche associate al codice cliente *business* n. LA00048263, lamenta il malfunzionamento dei servizi, l'addebito di importi non dovuti, l'attivazione di servizi non richiesti e la perdita della numerazione.

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

- a. a causa del malfunzionamento delle linee telefoniche, verificatosi nel corso dell'anno 2015, in data 27 luglio 2015 ha inviato all'operatore la disdetta del contratto;
- b. in data 11 gennaio 2016 l'istante ha inviato un'ulteriore comunicazione di disdetta a Fastweb S.p.A. e ha migrato le linee telefoniche in Telecom Italia S.p.A.;
- c. tuttavia, in data 15 giugno 2016, la società Flight 2000 S.r.l. riscontrava “problematiche” sulla linea fax n. 045503\*\*\*, così apprendeva che Fastweb S.p.A. era subentrata a Telecom Italia S.p.A. nella fornitura del servizio;
- d. “veniva quindi formalizzata denuncia per tale abuso rappresentato da subentro non richiesto”.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 19 febbraio 2015 (data del primo reclamo) al 27 luglio 2015 (data in cui è stata comunicata la prima disdetta);
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. lo storno dell'insoluto;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- v. la corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha eccepito la carenza di legittimazione attiva del Sig. Valentino Faccio, sottoscrittore dell'istanza di definizione, stante l'omessa produzione del titolo comprovante la qualità di rappresentante legale della società. Inoltre, ha rilevato l'inammissibilità della richiesta *sub v.* in quanto estranea al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, ha dichiarato che l'istante era titolare delle numerazioni *business* 045503\*\*\*, 045503\*\*\* e 0458250\*\*\*. A fronte di un primo reclamo di disservizio, pervenuto nel febbraio 2015, l'operatore “ha aperto una segnalazione presso il proprio reparto tecnico”, all'esito della quale è emerso che i servizi erano regolarmente funzionanti. Tale circostanza, aggiunge Fastweb S.p.A., trova conferma nel traffico riportato nella fattura n. LA00048263 del 14 marzo 2015, in atti; inoltre, anche all'esito delle segnalazioni successivamente inviate dall'utente “la scrivente non ha riscontrato



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi".* Tuttavia, avendo l'istante omesso il pagamento della predetta fattura, Fastweb S.p.A. ha sospeso i servizi per morosità, nel periodo compreso dal 6 al 12 giugno 2015, salvo poi stornare *"in un'ottica di fidelizzazione"* euro 150,00 dal corrispettivo addebitato nella fattura n. LA00048263 del 14 marzo 2015, di euro 545,63, mediante nota di credito n. 1400107902.

In data 26 maggio 2015, l'operatore ha ricevuto notifica di *NPP* per la sola utenza n. 045503624 che ha espletato mediante il passaggio della relativa numerazione, in quanto la procedura attivata non comporta la migrazione del servizio di accesso intermedio. Il contratto è quindi legittimamente proseguito fino alla ricezione della disdetta del 27 luglio 2015 ed è poi cessato in data 28 ottobre 2015, ai sensi dell'articolo 19 delle Condizioni Generali di contratto. Infatti, nella fattura emessa il 14 maggio 2016 è riportato l'accredito dei canoni fatturati dal 28 ottobre al 14 maggio 2016.

Infine, Fastweb S.p.A. ha precisato che l'invio della disdetta ha determinato la cessazione di tutti i servizi attivi sul codice cliente n. LA00418485.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In primo luogo, non merita accoglimento l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore in relazione alla carenza di legittimazione attiva del Sig. Valentino Faccio. Al riguardo, si rappresenta che l'istanza di definizione depositata in Autorità risulta compilata mediante il formulario GU14 la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000.

Nel merito, dalla documentazione in atti e, in particolare, dai reclami allegati all'istanza di definizione, è emerso che a far data dal 19 febbraio 2015 l'utente ha ripetutamente segnalato disservizi e malfunzionamenti sulle linee telefoniche associate al codice n. LA00048263. A fronte di ciò l'operatore ha addotto, ma non dimostrato, che i servizi funzionavano regolarmente; in particolare Fastweb S.p.A. non ha depositato i *ticket* di assistenza aperti e i relativi *report* tecnici di gestione. In relazione a tanto, si ritiene non adeguatamente confutato il disservizio dedotto in controversia, attinente al malfunzionamento dei servizi telefonici. Pertanto, in accoglimento alla richiesta *sub* i., in riferimento alle utenze n. 045503\*\*\* e n. 0458250\*\*\*, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 1.550,00 (millecinquecentocinquanta/00), calcolati nella misura di euro 5,00 al giorno per ciascun servizio (voce e ADSL), in riferimento al periodo compreso dal 19 febbraio 2015 (data in cui l'utente ha inviato il primo reclamo) al 27 luglio 2015 (data in cui l'utente ha inviato formale disdetta), decurtato del termine di tre giorni che la Società si riserva per risolvere il disservizio ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto. In riferimento alla linea fax n. 045503\*\*\* l'operatore è tenuto a corrispondere



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 4, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima prevista, pari ad euro 300,00 (trecento/00), tenuto conto del periodo di tempo come sopra calcolato.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento lamentato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Per quanto attiene alla richiesta *sub iii.*, si osserva che l'utente non ha precisato l'insoluto maturato a quali fatture faccia riferimento. A ogni modo, presa visione della documentazione contabile depositata da Fastweb S.p.A., si ritiene che tutte le fatture emesse successivamente alla data in cui l'operatore ha ricevuto la disdetta, ovvero al 27 luglio 2015, siano indebite e quindi i relativi corrispettivi non dovuti.

Viceversa, non possono trovare accoglimento le richieste *sub iv. e v.* In particolare, per il prosieguo della fatturazione oltre la data della disdetta non è prevista la corresponsione di alcun indennizzo, atteso che questa circostanza, secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità, non è assimilabile, nemmeno in via analogica, alla fattispecie di attivazione di servizio non richiesto.

Circa la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, a prescindere dall'eccezione di natura formale sollevata da Fastweb S.p.A. in ordine all'omesso esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione su questa specifica richiesta, si osserva che l'utente ha chiaramente e ripetutamente espresso la volontà di risolvere il rapporto contrattuale riferito alle tre utenze dedotte in controversia, pertanto non può dolersi della conseguente perdita delle numerazioni.

Infine, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle menzionate Linee Guida, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), atteso che l'utente si è avvalso dell'assistenza di un legale.

UDITA la relazione del Presidente, Angelo Marcello Cardani, 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 della società Flight 2000 nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare tutti gli importi fatturati successivamente alla data del 27 luglio 2015 e a corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

i. euro 1.550,00 (millecinquecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento delle linee telefoniche *business* n. 045503\*\*\* e n. 0458250\*\*\*;

ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea *business* n. 045503\*\*\*, adibita a servizio fax.

3. 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.

4. 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

5. 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.

Roma, 27 giugno 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi