



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n.122/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.C.A.I. ASSOCIAZIONE CRISTIANA ARTIGIANI ITALIANI/FASTWEB
S.P.A. E TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n.2287/14)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 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. 88/16/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Messina, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* dell’Associazione Cristiana Artigiani Italiani, del 16 ottobre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’A.C.A.I. Associazione Cristiana Artigiani Italiani, intestataria delle utenze telefoniche *business* nn. 095320xxx (con aggiuntivo 0957151xxx) - 095316xxx - 0957158xxx - 09513512xxx, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico e del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizio ADSL inerente alle prime quattro risorse numeriche da parte della società Fastweb S.p.A., previa migrazione delle stesse dal precedente gestore Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già intestataria di un contratto di abbonamento aziendale con la società Telecom Italia S.p.A., in data 24 marzo 2013 sottoscriveva un nuovo contratto telefonico con la società Fastweb S.p.A., aderendo alle più vantaggiose tariffe offerte da quest'ultimo operatore. Tuttavia, a fronte della predetta sottoscrizione contrattuale, nonostante la mancata attivazione dei servizi richiesti, in data 14 luglio 2013 la società Fastweb S.p.A. emetteva la fattura n. LA00076337 addebitando l'importo di euro 392,84 a titolo di corrispettivi a far data dal 15 maggio 2013. Di seguito, detta società perseverava nella fatturazione di importi inerenti a periodi successivi, non dovuti in quanto le predette risorse numeriche continuavano ad essere gestite dalla società Telecom Italia S.p.A., esponendo, in tal modo, l'istante alla ricezione di duplice fatturazione da parte di entrambi i gestori.

A fronte di numerosi reclami e solleciti di attivazione del servizio, rimasti inevasi, in data 14 novembre 2013 l'istante riscontrava la totale interruzione della linea telefonica e prontamente segnalava il disservizio alla società Fastweb S.p.A., che solo in data 22 novembre 2013 predisponeva un intervento tecnico *in loco*, a seguito del quale la procedura di migrazione delle numerazioni nn. 095320xxx - 095316xxx - 0957158xxx veniva espletata positivamente solo in data 6 dicembre 2013.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente alle utenze telefoniche nn. 095320xxx - 095316xxx - 0957158xxx, secondo il quadro regolamentare vigente;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione della risorsa numerica n. 0957151xxx adibita al servizio fax;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi "Hosting", "Dominio di II Livello", "Indirizzo IP Pubblico", "Gigamail", "Trasferimento di chiamata", "Chi Chiama" e "Disabilitazione Chiamate";
- iv. la mancata risposta ai reclami inerenti alla ritardata attivazione e per ingiustificata fatturazione;
- v. lo storno e/ il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi;
- vi. il malfunzionamento di tutti i servizi a far data dall'effettivo trasferimento delle numerazioni;
- vii. il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A. nella memoria difensiva prodotta in data 1 dicembre 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato quanto segue: *“in data 24 maggio 2013 l'istante ha sottoscritto proposta di abbonamento, chiedendo la portabilità delle numerazioni ed una serie di servizi forniti dalla scrivente in gratuità. Conseguentemente all'adesione predetta, la società Fastweb S.p.A. in data 12 luglio 2013 ha dato impulso ad ogni attività al fine di provvedere all'attivazione dei servizi in favore dell'istante. Per quanto concerne la risorsa n. 095316xxx la richiesta è stata espletata solo in data 6 dicembre 2013, dopo rimodulazione della data di attesa consegna (DAC) per ben dodici volte, come si evince dalla copia delle schermate EureKa. Per quanto concerne la risorsa n. 095320xxx la procedura è stata prima bocciata da Telecom Italia S.p.A. per poi essere espletata, ancora una volta dopo una serie di rimodulazioni della DAC in data 6 dicembre 2013. Parimenti per la risorsa n. 0957158xxx la procedura si è conclusa in data 6 dicembre 2013 dopo ben dodici rimodulazioni della DAC. Per la risorsa n. 0957151xxx entrambe le richieste sono state bocciate con le seguenti causali di scarto “DN non è del tipo linea specificato” e “DN non attivo”. Si evidenzia che nelle more dell'espletamento Fastweb S.p.A. ha erogato i servizi mediante numerazione provvisoria. La veridicità di tale circostanza emerge dal rapporto di attivazione che si allega. Ciò spiega il motivo della fatturazione inviata presso l'istante. Per ciò che attiene gli asseriti disservizi, si contestano le asserite segnalazioni perché mai pervenute alla scrivente. alcuna anomalia è stata registrata da Fastweb S.p.A. sui propri apparati, né in relazione all'erogazione dei servizi. Si evidenzia, inoltre, che ad eccezione del servizio di telefonia e del servizio dati, ogni altro servizio è accessorio ed erogato in gratuità. Per quanto sopra esposto, si confida nell'integrale rigetto dell'istanza”.*

La società Telecom Italia S.p.A. con nota del 19 dicembre 2014 ha rappresentato quanto segue: *“dalle verifiche effettuate sui sistemi in uso a Telecom Italia, emerge che tutte le linee oggetto del contendere risultano migrate ad OLO ad esclusione della linea dati n. 09513512xxx attiva come Alice Business 20 M dal 4 luglio 2012 e per la quale è presente una proposta di cessazione per morosità dall'8 dicembre 2014. Per tutte le linee si registra attivazione con Fastweb espletata in data 7 novembre 2013. Nello specifico per la numerazione 095316xxx si rileva attivazione NPG con DAC del 25 luglio 2013, rimodulata al 21 novembre 2013 ed espletata il 7 novembre 2013; per la numerazione 095320xxx (aggiuntivo 0957151xxx) attivazione NPG Fastweb scartata il 15 luglio 2013 per “numerazione non del tipo linea specificato”, DAC al 31 ottobre 2013, rimodulata al 21 novembre 2013 ed espletata il 7 luglio 2013; per il numero 0957158xxx attivazione NPG con DAC del 25 luglio 2013, rimodulata al 21 novembre 2013 ed espletata il 7 novembre 2013. Le date DAC rimodulate rispetto alla data iniziale di attesa consegna del 25 luglio 2013 sono da ricondurre presumibilmente alla esclusiva responsabilità di Fastweb che, presumibilmente, ha dovuto superare problematiche relative ai traslochi richiesti dal cliente che ha indicato un'ubicazione di impianto diversa rispetto a quella gestita con Telecom. Da 1 mese di maggio 2013 non sono presenti reclami scritti e/o telefonici da parte dell'istante. Per quanto concerne le richieste lamentate dall'istante,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Telecom Italia sulla base di quanto sopra esposto, non ravvisa alcuna responsabilità nella gestione del caso”.

3. Motivazione della decisione

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

In via generale si deve evidenziare che la documentazione probatoria prodotta dalle società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., nel corso della presente istruttoria, è conforme alla sintesi dell'attività gestionale espletata dalle società medesime che ha confermato l'espletamento della migrazione delle utenze telefoniche nn. 095320xxx (aggiuntivo 0957151xxx) - 095316xxx - 0957158xxx con Fastweb *Recipient* in data 6 dicembre 2013, a seguito della rimodulazione della DAC, inizialmente prevista per il 27 luglio 2013, alla nuova data di attesa consegna del 7 novembre 2013.

Pertanto, a copertura della ritardata attivazione del servizio telefonico inerente alle suddette quattro numerazioni, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 60 giorni prevista dalla Carta dei Servizi Fastweb per la procedura di attivazione del servizio di fonia vocale, a fronte della sottoscrizione contrattuale dell'istante con annessa richiesta di portabilità numerica del 24 maggio 2013, il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 24 luglio 2013 al 6 dicembre 2013 (data quest'ultima di espletamento della procedura di migrazione), per il numero complessivo di 135 giorni.

Sul punto, non può essere accolta l'eccezione sollevata dal gestore in ordine alla clausola di esonero da responsabilità di cui all'articolo 7 delle condizioni contrattuali che prevede espressamente che *“poiché per l'attivazione del servizio di SSP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, Fastweb non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto”*. Infatti, a prescindere dalla imputabilità o meno del disservizio lamentato dall'istante, nell'ambito del singolo rapporto contrattuale insorto tra le parti all'atto di ricezione da parte del gestore del modulo di adesione contrattuale sottoscritto dall'utente, l'operatore *Recipient* è, comunque, tenuto al rispetto degli oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Nel caso di specie, la società Fastweb S.p.A. non ha reso edotto l'istante in ordine agli impedimenti tecnici ostativi al completamento della procedura di migrazione; infatti, la circostanza dedotta in memoria dalla predetta società, secondo la quale *“il ritardo nell'attivazione dei servizi è imputabile all'operatore Donor/Donating e quindi a Telecom Italia S.p.A., per avere rimodulato la DAC numerose volte”* non è plausibile, in quanto la società Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP.

Ne consegue che l'accertata responsabilità della ritardata attivazione del servizio sulle predette numerazioni, ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A. implica



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *“Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”*, segnatamente al periodo intercorrente dal 24 luglio 2013 al 7 novembre 2013 per il numero di 106 giorni, in considerazione del fatto che le stesse utenze, poichè gestite dalla società Telecom Italia S.p.A., non sono state comunque disservite. Nel caso di specie, il parametro di euro 1,50 *pro die* (pari ad un quinto di euro 7,50 *pro die* previsto al comma 1, del sopracitato articolo) deve essere computato in misura pari al doppio per tutte le numerazioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* delle stesse utenze interessate dal disservizio. Per il restante periodo, dal 7 novembre 2013 (data di effettiva dismissione delle risorse numeriche dalla rete Telecom) al 6 dicembre 2013 per il numero 29 giorni, la liquidazione dell'indennizzo deve computarsi secondo parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*, sempre computato in misura pari al doppio.

Resta salva, la facoltà, per la Società, di rivalersi sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti accertati.

Parimenti la ritardata attivazione del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione. Per quanto sopra esposto, le richieste dell'istante di cui ai punti *i)* e *ii)*, devono ritenersi accoglibili.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto *iii)*, di liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi “Hosting”, “Dominio di II Livello”, “Indirizzo IP Pubblico”, “Gigamail”, “Trasferimento di chiamata”, “Chi Chiama” e “Disabilitazione Chiamate”, pur non essendo le stesse fattispecie contemplate dal quadro regolamentare vigente, si deve ritenere che, attesa la natura accessoria e gratuita degli stessi, trova applicazione la misura indennitaria unitaria di euro 200,00, pari al doppio del limite massimo di euro 100,00, in conformità a quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 4, e 12, del sopra citato *Regolamento*, con particolare riferimento al comma 3.

Parimenti, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iv)*, di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Pertanto, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato a mezzo mail alla società Fastweb S.p.A. in data 8 novembre 2013, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 282 giorni intercorrenti dall'8



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dicembre 2013 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 16 settembre 2014, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Sicilia, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 282,00 (duecentottantadue/00) a titolo di indennizzo, computato per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Premessa la ricognizione "storica" di tutte le risorse numeriche *de quibus*, va rilevato che la richiesta dell'istante di cui al punto v), di rimborso e/o di storno degli importi fatturati da entrambe le società nel periodo di mancata attivazione dei servizi può ritenersi accoglibile, in quanto sulla base di quanto acquisito agli atti, risulta che le utenze telefoniche, fino al 7 novembre 2013, erano gestite dalla società Telecom Italia S.p.A. Peraltro, la società Fastweb S.p.A., al fine di giustificare la correttezza della relativa fatturazione, avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dalle utenze telefoniche in epigrafe, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), senza limitarsi a richiamare copia del rapporto di attivazione, allegato agli atti. Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante sempre di cui al punto v), di storno, sia pure limitatamente agli importi fatturati dalla società Telecom Italia S.p.A., a far data dal mese di novembre 2013, atteso l'avvenuto completamento della procedura di migrazione.

Di converso, non deve ritenersi accoglibile la richiesta di cui al punto vi), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento dei servizi a far data dall'avvenuta migrazione del 6 dicembre 2013, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Sicilia in data 16 luglio 2014.

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), ripartite su entrambi gli operatori, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Sicilia, conclusasi con esito negativo per mancata comparizione della società Telecom Italia S.p.A. e si è fatto assistere nella presente procedura;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Messina, quale legale rappresentante *pro tempore* dell'A.C.A.I. Associazione Cristiana Artigiani Italiani, nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Fastweb S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.272,00 (milleduecentosettantadue/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 106 giorni dal 24 luglio 2013 al 7 novembre 2013 di mancata attivazione del servizio telefonico inerente alle quattro risorse numeriche nn. 095320xxx - 0957151xxx - 095316xxx - 0957158xxx, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3 e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 1.740,00 (millesettecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 29 giorni dal 7 novembre 2013 al 6 dicembre 2013 di mancata attivazione del servizio telefonico inerente alle quattro risorse numeriche nn. 095320xxx - 0957151xxx - 095316xxx - 0957158xxx, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1 e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 318,00 (trecentodiciotto/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 106 giorni dal 24 luglio 2013 al 7 novembre 2013 di mancata attivazione del servizio ADSL, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3 e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iv. euro 435,00 (quattrocentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 29 giorni dal 7 novembre 2013 al 6 dicembre 2013 di mancata attivazione del servizio ADSL, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1 e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

v. euro 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura del doppio del limite massimo previsto per il numero di 135 giorni di mancata attivazione dei servizi accessori gratuiti, dal 24 luglio 2013 al 6 dicembre 2013, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 4, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

vi. euro 282,00 (duecentottantadue/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 282 giorni per la mancata risposta al reclamo scritto dell'8 novembre 2013, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

3. Le società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono entrambe tenute a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche in epigrafe, mediante lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata erogazione dei servizi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura.

5. Entrambe le società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

7. 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, 16 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi