



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 148/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CANNAS/FASTWEB S.P.A.
(GU14/1583/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 settembre 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 “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l’istanza del Sig. Cannas, del 14 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 079277*** e n. 0792853***, lamenta disservizi in esito all’espletamento della procedura di migrazione da Tiscali Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato che:

- a. in data 7 gennaio 2014 ha sottoscritto una proposta di abbonamento per l’attivazione dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A., previa migrazione delle utenze dedotte in controversia da Tiscali Italia S.p.A.;
- b. Fastweb S.p.A., nel luglio 2014, ha comunicato all’utente che Tiscali Italia S.p.A. aveva cessato il servizio a far data dal 27 gennaio 2014;
- c. tuttavia, da subito, il Sig.Cannas riscontrava “*problemi nella ricezione delle chiamate e dei fax e l’ADSL funzionava a singhiozzi*”;
- d. la Società non dava riscontro alle ripetute richieste di un intervento tecnico per la risoluzione del disservizio, tantomeno forniva il codice di migrazione;
- e. a seguito del deposito del GU5 presso il CORECOM Sardegna l’utente ha ottenuto il codice di migrazione e la riattivazione del n. 079277***, ma ha perso il numero di fax 0792853***;
- f. le fatture emesse sino al luglio 2017 sono state tutte saldate.

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

- i. il rimborso delle fatture pagate, per un totale di euro 1.642,44;
- ii. lo storno dell’importo insoluto;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per ritardo attivazione/migrazione;
- iv. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

v. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento delle utenze telefoniche per 3 anni e 7 mesi;

vi. la corresponsione di un indennizzo per perdita della numerazione fax.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha rilevato la difformità della ricostruzione fattuale e delle richieste prospettate nell'istanza di conciliazione rispetto a quelle dedotte nell'istanza di definizione, con particolare riguardo alle richieste di indennizzo attinenti alla perdita del numero ed all'interruzione dei servizi. Inoltre, ha eccepito l'assoluta genericità dell'istanza *“nella parte in cui l'utente lamenta i disservizi, ma senza specificarne il tipo e il periodo”*.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che, a fronte dell'adesione alla proposta contrattuale formulata dal Sig. Cannas nel gennaio 2014, si è subito adoperato per attivare i servizi di competenza. Tuttavia, la procedura è stata bocciata, come risulta dalle schermate Eureka, *“con evidenza not released; ciononostante, Telecom Italia, operatore donor, ha inspiegabilmente instradato i due dn su Fastweb”* che quindi ha provveduto a configurare sui propri sistemi le due numerazioni. Tale ricostruzione è altresì comprovata dai reclami inviati dall'utente in cui lamenta la persistenza di una doppia fatturazione, emessa sia da Tiscali Italia S.p.A. che da Fastweb S.p.A.

La Società, tuttavia, ha addotto che *“nonostante il disallineamento dei sistemi causato dall'operatore donor in fase di migrazione, i servizi sono stati comunque sempre e correttamente forniti da Fastweb S.p.A.”*.

Inoltre, l'operatore ha rilevato che *“il Sig. Cannas sembrerebbe aver iniziato a segnalare un presunto malfunzionamento solo nel 2015 e in riferimento all'utenza n. 079277***; solo successivamente ha lamentato il malfunzionamento di entrambe le utenze”*.

Per di più, nel GU5 depositato nel 2017 l'istante ha chiesto il rilascio del codice di migrazione e non il regolare funzionamento dei servizi. In riscontro, Fastweb S.p.A., *“all'esito di verifiche tecniche effettuate di concerto con l'operatore donor, ha riscontrato la necessità di procedere con la richiesta di rilascio dell'infrastruttura di rete (c.d. trasloco logico) nei confronti di Telecom Italia S.p.A.; solo all'esito del rilascio, con successiva bonifica e normalizzazione dei sistemi è stato possibile accedere e rilasciare un corretto codice di migrazione, prontamente comunicato all'istante; la procedura si è conclusa con la configurazione del n. 079277***, andata a buon fine il 21/08/2017, mentre in data 28/09/2017 si è riusciti ad allineare anche la seconda numerazione 0792853***”*.

Infine, Fastweb S.p.A. ha precisato che *“il disallineamento ha interessato i soli sistemi, mentre non ha compromesso la corretta erogazione ed il regolare funzionamento dei servizi”* che hanno sempre funzionato correttamente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 primis, si osserva che i fatti oggetto dell'istanza di definizione risultano coincidenti con quelli oggetto del tentativo di conciliazione, pertanto il rilievo mosso da Fastweb S.p.A. in via preliminare, nella memoria difensiva, non risulta fondato. In proposito, giova evidenziare che la coincidenza dell'oggetto della richiesta di definizione con quello dell'istanza di conciliazione, come ribadito nelle richiamate Linee Guida, “*non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima*”. In ordine alle richieste, poi, è evidente che i fatti prospettati nel maggio del 2017 (data del deposito dell'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione) possono aver generato nuovi e diversi disservizi a distanza di tempo, pertanto è legittimo ritenere che l'utente, in sede di definizione, richieda anche di essere indennizzato rispetto ad eventi successivi, ma connessi alle doglianze dedotte in conciliazione.

Inoltre, anche l'eccezione relativa alla genericità dell'istanza risulta infondata, atteso che la documentazione al fascicolo, oltre che la ricostruzione elaborata dall'utente, consente agevolmente di individuare i fatti ad origine della controversia.

Nel merito, la copiosa documentazione al fascicolo, depositata dall'istante in allegato al GU14, testimonia che i primi reclami inviati dal Sig. Cannas a Fastweb S.p.A. avevano a oggetto la duplicazione delle fatture, emesse in riferimento al medesimo periodo, sia dall'operatore *donating* (Tiscali Italia S.p.A.) che dall'operatore *recipient*, Fastweb S.p.A. Tale circostanza è probabilmente imputabile all'impedimento tecnico emerso nell'ambito della procedura di migrazione e descritto al punto 5. delle memorie di Fastweb S.p.A. Ciò stante, in riferimento alla richiesta *sub i.*, si osserva che l'utente, nel chiedere il rimborso di euro 1.642,44, non precisa se trattasi dei corrispettivi addebitati da Tiscali Italia S.p.A., ovvero da Fastweb S.p.A., tantomeno produce i relativi documenti contabili. Si rileva, in proposito, che l'operatore *donating* non è parte nel presente procedimento, pertanto alcun rimborso può essere disposto a carico di Tiscali Italia S.p.A.; mentre la fatturazione emessa da Fastweb S.p.A. si ritiene legittima in quanto, dai documenti in atti, è lo stesso operatore ad aver dichiarato che il rapporto con Tiscali Italia S.p.A. era cessato a far data dal 27 gennaio 2014, per effetto dell'espletamento della procedura di migrazione. Pertanto, la relativa richiesta non può essere accolta.

Medesime considerazioni valgono in ordine alla richiesta di storno *sub ii.* Infatti, non è precisato il titolo di credito cui sarebbe riconducibile la pretesa di storno, pertanto non è possibile valutare la legittimità della relativa richiesta.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta *sub iii.* atteso che, a fronte dell'interruzione del rapporto con Tiscali Italia S.p.A., avvenuto in data 27 gennaio 2014, dalla documentazione al fascicolo si evince che solo il seguente 14 febbraio Fastweb S.p.A. avrebbe attivato i servizi e non risulta che, nelle more, l'operatore abbia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tempestivamente comunicato l'impedimento tecnico, "*disallineamento dei sistemi*", emerso in sede di espletamento della procedura di migrazione. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00), calcolati nella misura di euro 15,00 al giorno, per ciascun servizio (voce e ADSL) attivo sull'utenza *business* n. 079277***, in riferimento al periodo compreso dal 27 gennaio al 14 febbraio 2014 in cui l'istante è stato completamente disservito. Fastweb S.p.A. è altresì tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 4, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 36,00 (trentasei/00), in riferimento al disservizio patito nel medesimo periodo sulla linea *business* n. 0792853***, adibita a fax.

Anche la richiesta *sub iv.* non merita accoglimento, in quanto al fascicolo risulta una copiosa interlocuzione tra l'utente e l'operatore. In particolare, a prescindere dal fatto che Fastweb S.p.A. non abbia risolto il disservizio reclamato, non si ravvisa una condotta silente da parte dell'operatore.

Diversamente, può essere accolta la richiesta *sub v.* come di seguito precisato.

Per orientamento costante dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma presuppone che l'utente abbia tempestivamente segnalato il disservizio. In tal senso, la pretesa indennitaria è esigibile solo a fronte dell'inerzia dell'operatore reso opportunamente edotto della sussistenza di un problema tecnico. Nel caso di specie, risulta che l'operatore è stato edotto del malfunzionamento in ingresso delle linee telefoniche solo in data 9 aprile 2015, pertanto è a decorrere da detta data che la pretesa indennitaria dell'utente si concretizza. In proposito, resta non provato quanto addotto dall'operatore in memorie, ovvero che "*il disallineamento ha interessato i soli sistemi, mentre non ha compromesso la corretta erogazione ed il regolare funzionamento dei servizi*" che, anzi, avrebbero sempre funzionato correttamente. Tale asserzione risulta addirittura smentita dalla *mail* inviata da Fastweb S.p.A. all'utente, in data 25 maggio 2015, in cui è detto "*il problema tecnico derivato da un'anomalia sulla migrazione, segnalato il 9 aprile 2015, è in fase di gestione e verrà risolto il più presto possibile*". In relazione a tanto, a fronte della doglianza dell'istante, non risulta provato il regolare funzionamento del servizio voce in ingresso sull'utenza telefonica *business* n. 079277***, pertanto Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 4.325,00 (quattromilatrecentoventicinque/00), calcolati nella misura di euro 5,00 al giorno, per 865 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 9 aprile 2015 al 21 agosto 2017 (data in cui l'operatore ha dichiarato che l'operazione di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

riconfigurazione è andata a buon fine); in riferimento all'utenza *business* n. 0792853***, adibita a servizio fax, l'operatore è tenuto a corrispondere 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 di euro 600,00 (seicento,00), in riferimento al periodo compreso dal 9 aprile 2015 al 28 settembre 2017 (data in cui l'operatore ha dichiarato che l'operazione di riconfigurazione è andata a buon fine).

Inoltre, si precisa che, non essendo stato possibile accertare, inconfutabilmente, che il medesimo tipo di disservizio abbia interessato anche la linea ADSL, alcun indennizzo può essere riconosciuto in riferimento alla linea dati, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine non può essere accolta la richiesta *sub vi.* in quanto, come risulta dal verbale di udienza del 7 novembre 2017, la numerazione 0792853***, per stessa ammissione dell'utente, non è andata perduta.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 del Sig. Cannas nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A., è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i.euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per indebita e totale interruzione dei servizi voce e ADSL;

ii. euro 36,00 (trentasei/00), a titolo di indennizzo per indebita e totale interruzione del servizio fax;

iii.euro 4.325,00 (quattromilatrecentoventicinque/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce;

iv.euro 600,00 (seicento/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 18 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci