



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 164/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ARTISCALE DI SACCO/CLOUD ITALIA TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 843/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 luglio 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 *“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 dell’impresa Artiscala di Sacco, dell’8 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica fissa n. 0975399xxx, ha contestato la fatturazione emessa dalla società Cloud Italia S.p.A., a seguito della migrazione dei



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizi verso altro OLO. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, nel mese di aprile 2014, ha sottoscritto un contratto *business* con la società Fastweb S.p.A con relativa migrazione dei servizi prima gestiti da Cloud Italia S.p.A.;

b. nonostante la migrazione, Cloud Italia S.p.A. ha continuato fatturare i servizi voce e dati fino al mese di marzo 2015 quando è subentrata la cessazione per morosità.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per fatturazione ingiustificata;
- ii. la regolarizzazione della posizione amministrativa.

2. La posizione dell'operatore

La società Cloud Italia, nella documentazione difensiva depositata nei termini, ha precisato che, l'impresa Artiscala è migrata in Fastweb ad aprile 2014, ma ciò è avvenuto esclusivamente per quanto riguarda le numerazioni telefoniche 0975399xxx e 0975399763. Nulla è stato notificato da parte di Fastweb in merito al servizio ADSL, che è rimasto su rete Cloud fino alla cessazione per morosità. Avendo il cliente migrato solo le linee telefoniche, Cloud non ha proceduto alla cessazione del servizio ADSL, considerato che il cliente poteva usare, comunque, il servizio con le nostre linee Voip. Il cliente non ha mai inviato alcuna richiesta di disdetta, nonostante in data 6 maggio 2014 la nostra addetta, nell'informare la Artiscala della migrazione delle numerazioni in Fastweb, abbia richiesto quali fossero le intenzioni dell'utente in merito al mantenimento o cessazione del servizio (vedere in allegato planning n. 56424775). Per tali motivi la fatturazione di Clouditalia è corretta e soprattutto gli importi fatturati sono dovuti.

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.

La controversia verte sulla fatturazione dei servizi (linee Voip ed ADSL) sebbene le utenze telefoniche principali fossero migrate verso altro operatore.

In via preliminare, va evidenziato che la società Cloud Italia ha continuato ad emettere le fatture relative al canone "Concerto Impresa 3 linee" senza però allegare il dettaglio del traffico voce ed ADSL effettuato dall'istante, senza, quindi, poter provare che l'istante continuasse ad usufruire dei servizi e che quindi i relativi costi debbano essere sostenuti dall'istante. La società Cloud Italia ha ritenuto che, non avendo l'utente richiesto alcuna disdetta del contratto né avendo mai riscontrato l'email del servizio clienti di Cloud circa la volontà di voler mantenere attive le numerazioni Voip, (cosa smentita dall'istante che ha dichiarato di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione tramite posta elettronica), i servizi dovessero rimanere attivi e regolarmente addebitati



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

all'istante. In realtà, l'istante ha sottoscritto un nuovo contratto con la società Fastweb S.p.A. mediante il quale ha migrato le due numerazioni telefoniche ed il servizio ADSL, ritenendo, in tal modo, di aver cessato il rapporto contrattuale con il precedente gestore, che ha continuato a fatturare i servizi non più utilizzati dall'istante fino al mese di giugno 2015, data in cui è intervenuta la cessazione per morosità.

In considerazione di quanto descritto, si ritiene di non poter accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto i), in quanto la richiesta esula dall'ambito di applicazione di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, né può darsi luogo alla applicazione analogica di cui all'articolo 12 del citato Regolamento per la fattispecie di illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), la stessa deve essere accolta e l'operatore dovrà procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute, in quanto l'operatore avrebbe dovuto fornire la prova che a seguito della migrazione delle due utenze telefoniche, le numerazioni Voip ed il servizio ADSL erano ancora attivi e concretamente utilizzati dall'istante, fornendo i tabulati di dettaglio del traffico, in mancanza di tale prova, ne consegue che non possono essere addebitati i relativi canoni.

Infine, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 150,00 (cento/00), a titolo di spese di procedura, avendo l'istante fatto ricorso all'assistenza di un legale.

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 dell'impresa Artiscala di Sacco nei confronti della società Cloud Italia Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Cloud Italia Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario, la somma pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, nonché a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società Cloud Italia Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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, 28 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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