



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 178/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
INDIA & CO. / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 1508/2015)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 settembre 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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della società India & Co., del 7 ottobre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario di due utenze telefoniche *business* n. 0422853xxx e n. 0422202xxx, contesta l'interruzione delle predette linee telefoniche e la perdita delle numerazioni, nonché l'indebita fatturazione da parte di Fastweb S.p.A., oltre che la mancata attivazione dell'opzione HDSL.

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

a. in data 4 novembre 2014, la società India & Co. ha inviato una raccomandata all'operatore per disdire il contratto n. 5481114, avente ad oggetto le linee telefoniche n. 0421270xxx e n. 04211849xxx;

b. tuttavia, Fastweb S.p.A., per errore, a far data dal 4 febbraio 2015 ha disattivato le utenze telefoniche *business* n. 0422853xxx e n. 0422202xxx di cui la India & Co. era pure intestataria;

c. inoltre, le predette numerazioni di cui l'istante era titolare da oltre quarant'anni sono andate definitivamente perdute;

d. infine, l'utente ha addotto che nel corso del rapporto contrattuale i canoni fatturati e versati sono stati sempre maggiori rispetto a quelli pattuiti e l'opzione HDSL non è mai stata attivata.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per la perdita delle numerazioni di cui era titolare da oltre quarant'anni;
- iii. il rimborso dei canoni corrisposti in eccedenza rispetto a quelli dovuti, per un totale pari ad euro 1.200,00;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per il mancato funzionamento della tecnologia HDSL, per un importo di euro 800,00.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, *in primis* ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza perché depositata oltre il termine di tre mesi decorrenti dall'udienza di conciliazione; inoltre ha rilevato l'inammissibilità delle richieste formulate in sede di definizione nella parte in cui queste non siano coincidenti con quelle avanzate in sede di conciliazione.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che i servizi risultano essere stati correttamente attivati ed erogati, senza alcuna interruzione, e che l'istante non ha effettuato segnalazioni, né reclami in ordine al disservizio dedotto in controversia.

Infine, l'operatore ha addotto che, essendo venuto a conoscenza della problematica solo a seguito dell'istanza di adozione del provvedimento temporaneo, ha effettuato idonee verifiche tecniche riscontrando il corretto funzionamento dei servizi.



## *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 via preliminare, alla luce della documentazione al fascicolo, deve ritenersi non accoglibile l'eccezione mossa in ordine alla tempistica del deposito dell'istanza di definizione da parte dell'utente il quale ha, viceversa, dimostrato, di aver spedito la documentazione in data 7 ottobre 2015, quindi entro il termine di tre mesi dall'udienza di conciliazione che si è tenuta il 9 luglio 2015 presso il CORECOM Veneto.

Analogamente, non può essere accolta, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Fastweb S.p.A. circa l'inammissibilità dell'istanza per mancata coincidenza delle richieste formulate in sede di conciliazione e quelle avanzate nell'istanza di definizione. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di precisare quelle contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano formare oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione dell'istruttoria e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Nel merito, pregiudizialmente, deve rilevarsi che le richieste di indennizzo avanzate dall'utente in riferimento all'utenza *business* n. 0422202xxx non possono essere accolte in quanto, in atti, non c'è prova che il soggetto istante fosse titolare anche della predetta numerazione, tenuto conto che la fatturazione prodotta, emessa dall'operatore in relazione al codice cliente LA00357186, è riferita solo alla linea n. 0422853xxx e ad un'altra, diversa dall'utenza n. 0422202xxx.

Per quanto attiene dunque alla lamentata interruzione dell'utenza telefonica *business* n. 0422853xxx, si rileva che i fatti rappresentati dall'istante risultano incontestati, in quanto l'operatore non ha provato il regolare funzionamento della linea di cui si discute, tantomeno ha prodotto apposito *report* attestante gli esiti delle verifiche tecniche che ha addotto di aver effettuato. In particolare, benché in memorie Fastweb S.p.A. abbia dichiarato che "*non si è verificata alcuna interruzione delle linee telefoniche*", non ha prodotto alcuna evidenza del traffico registrato, ovvero del regolare funzionamento della stessa, neanche in riscontro ad un'espressa richiesta istruttoria.

Ciò stante, si ritiene che nel caso di specie trovi applicazione il principio sancito dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010), secondo cui il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i.* può essere accolta, sebbene limitatamente all'utenza telefonica *business* n. 0422853xxx. In particolare, atteso che all'esito degli approfondimenti istruttori condotti la linea risulta attiva, sebbene non funzionante, si ritiene che il disservizio di cui si discute è imputabile ad una problematica tecnica. In relazione a tanto, considerato che, per sua stessa ammissione, Fastweb S.p.A. è venuta a conoscenza del disservizio all'esito della proposizione da parte dell'utente dell'istanza ex articolo 5 del Regolamento, Fastweb S.p.A. deve riconoscere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 10,00 per ciascun servizio, per 238 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'11 febbraio 2015 (data in cui l'operatore ha avuto conoscenza del disservizio, mediante l'istanza di adozione del provvedimento temporaneo) al 7 ottobre 2015 (data in cui è stata depositata l'istanza di definizione in Autorità), per un totale pari ad euro 4.760,00 (quattromilasettecentosessanta/00).

Viceversa, la richiesta di indennizzo di cui al punto *ii.* non può essere accolta, in quanto dalla documentazione al fascicolo non risulta che l'utente abbia perso definitivamente la disponibilità della numerazione. Infatti, alla luce delle memorie di Fastweb S.p.A. e del riscontro fornito da Telecom Italia S.p.A. a precisa richiesta istruttoria, benché l'utenza non sia di fatto attiva, la numerazione 0422853xxx risulta ancora nella titolarità dell'istante.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta relativa al rimborso del maggiore importo versato, rispetto a quello concordato in relazione alla PDA sottoscritta, in assenza di qualsivoglia documentazione comprovante la contestazione di cui trattasi la cui produzione avrebbe dovuto curare l'utente a riprova delle proprie richieste.

Tuttavia, atteso che il contratto sottoscritto dalla società India & Co., in atti, prevedeva l'attivazione dell'offerta denominata "*Advance Voce & Dati 2-8 Linee*", con l'opzione connettività "*SHDSL2*", da una disamina dei due documenti contabili prodotti, si evince che gli importi ulteriori addebitati, rispetto al canone mensile pattuito (pari ad euro 90,00), attengono alla predetta opzione "*SHDSL2*". Ciò stante, si rileva che, a fronte della contestazione della società India & Co. relativa alla mancata attivazione dell'opzione, l'operatore non ha provato di aver attivato ed erogato correttamente il servizio di connessione ad *internet* attraverso la tecnologia "*SHDSL2*". In relazione a tanto, potendo trovare nuovamente applicazione il richiamato principio sancito dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533, si ritiene che la richiesta dell'utente di cui al punto *iv.* possa trovare accoglimento. Pertanto, Fastweb S.p.A., oltre al rimborso di tutti gli importi versati dall'istante a titolo di "*contributo opzione SHDSL 2*", è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura massima pari ad euro 300,00 (trecento/00).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto che l'utente ha presenziato esclusivamente all'udienza di conciliazione presso il CORECOM.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Società India & Co. nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare all'utente tutti gli importi versati a titolo di "contributo opzione SHDSL 2", nonché a liquidare in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 4.760,00 (quattromilasettecentosessanta/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi "Voce" e "ADSL" attivi sull'utenza *business* n. 0422853xxx;

ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di mancata attivazione di servizio accessorio.

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.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Roma, 19 settembre 2016

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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