



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 24/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZANUSO / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1068/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 marzo 2015;

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. 569/14/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 del sig. Zanuso, titolare dell’omonima ditta individuale, del 23 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Zanuso, titolare dell'omonima ditta individuale, intestatario dell'utenza telefonica n. 019.882xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico a decorrere dal mese di giugno 2013, nonché la ritardata migrazione della predetta risorsa numerica in Telecom Italia.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nel mese di giugno 2013, riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio telefonico e, contestualmente, segnalava il disservizio alla società Fastweb S.p.A., prima mediante contatto telefonico e successivamente, mediante reclamo scritto, richiedendo, nel contempo, la trasformazione della linea digitale in analogica. Stante il protrarsi del disservizio e l'assenza di assistenza tecnica, nel mese di dicembre 2013 l'istante si vedeva a costretto a richiedere la migrazione della numerazione in Telecom Italia. Noncurante di quanto lamentato dall'istante, la società Fastweb S.p.A. non provvedeva al ripristino del servizio telefonico e, di seguito, non rilasciava la disponibilità della linea per il passaggio ad altro operatore.

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

- i. la migrazione della risorsa numerica n. 019.882xxx in Telecom Italia;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico a far data dal mese di giugno 2013;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata migrazione della predetta risorsa numerica;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso degli importi fatturati, a fronte di un servizio non più usufruito dal mese di giugno 2013;
- vi. il risarcimento dei danni;
- vii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 2 ottobre 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“nel mese di dicembre 2012 il sig. Zanuso ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb dedicata alle Piccole e Medie Imprese. L'asserito disservizio lamentato dall'istante, ove provato, non è imputabile a Fastweb in quanto l'utente ha comunicato che il 31 maggio 2013 il centralino aziendale si è rotto. Si rileva inoltre che l'asserita richiesta di trasformazione della linea da digitale ad analogica non rientra nelle previsioni contrattuali e comunque è tecnicamente infattibile, come del resto comunicato dalla scrivente con email dell'11 luglio 2013, con la quale si è puntualizzato*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

che “a seguito di verifiche tecniche non è possibile procedere con la variazione del suo abbonamento”. Ciò precisato e per mero tuziorismo, occorre evidenziare che l’utenza telefonica n. 019.882xxx ha sempre comunque correttamente funzionato, come risulta dalle fatture che si allegano, in cui si evince la presenza di consumi effettuati dall’istante, oltre le soglie comprese nel canone. Non risultano segnalazioni di disservizio successive al mese di giugno 2013. Infondata e non provata è l’ulteriore doglianza circa la mancata migrazione della numerazione nella rete Telecom Italia. Si rileva infatti che alcuna richiesta di migrazione e/o di number portability risulta pervenuta alla scrivente. Inoltre, il sig. Zanuso non ha mai inviato a Fastweb comunicazione di recesso dal contratto, ai sensi dell’articolo 19 delle condizioni generali di abbonamento. A seguito dell’istanza di adozione di provvedimento temporaneo, la scrivente ha inviato alla società Telecom Italia in data 3 luglio 2014 la richiesta di cessazione con rientro del numero del sig. Zanuso; richiesta bocciata da Telecom Italia in data 23 settembre 2014 con causale: il cliente rifiuta l’intervento tecnico. Si rappresenta che l’istante ha maturato un insoluto di euro 1.906,44 a partire dalla fattura emessa in data 30 agosto 2013, per cui ci si riserva di agire per ottenerne il pagamento. Alla luce di quanto suesposto, si confida nel rigetto dell’istanza, in quanto infondata e non provata”.

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 preliminare, va chiarito che la richiesta dell’istante di cui al punto *i*), di migrazione della risorsa numerica n. 019.882xxx in Telecom Italia deve ritenersi superata, in quanto la predetta risorsa numerica risulta rientrata in Telecom Italia S.p.A. a far data dal 14 novembre 2014; circostanza quest’ultima che, oltre ad essere documentata dalla società Telecom Italia S.p.A. a seguito di richiesta di integrazione istruttoria ai sensi dell’articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, è stata confermata dall’istante medesimo in sede di udienza di discussione della controversia.

Per quanto concerne la richiesta dell’istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo a copertura della sospensione del servizio telefonico a decorrere dal mese di giugno 2013, va rammentato che, alla luce dell’orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale “*in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell’adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l’onere di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento", questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Orbene, nel caso di specie, la società Fastweb S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico a decorrere dal mese di giugno 2013.

Invero, dalla copia delle fatture prodotte dalla predetta società, a partire dalla prima, la n. LA0072132 emessa in data 30 giugno 2013, non si evince il "dettaglio dei consumi", né il tracciamento del volume di traffico generato dall'utenza telefonica *de qua* a partire dal mese di giugno 2013. Orbene, l'asserzione della società Fastweb S.p.A., secondo la quale *"occorre evidenziare che l'utenza telefonica n. 019.882xxx ha sempre comunque correttamente funzionato, come risulta dalle fatture che si allegano, in cui si evince la presenza di consumi effettuati dall'istante, oltre le soglie comprese nel canone"* è destituita di fondamento, atteso che la predetta società avrebbe dovuto produrre, al fine di escludere la propria responsabilità, copia dei *files* di *log* del traffico telefonico.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico, può ritenersi che, in mancanza di prova contraria, la totale interruzione dello stesso, per il numero di 171 giorni dal 1 giugno 2013 al 19 novembre 2013 (data di richiesta di rientro in Telecom Italia) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 10,00 *pro die*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio, in conformità al combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Di converso, non può ritenersi accoglibile la richiesta di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata migrazione della risorsa numerica, in quanto dalla copia della nota del 22 marzo 2014, acquisita agli atti, emerge che la società Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla segnalazione inviata dal sig. Zanuso in data 19 dicembre 2013, ha comunicato *"l'attivazione di una nuova linea telefonica, la n. 019.881xxx, stante l'impossibilità di ripristinare la precedente risorsa n. 019.882xxx a seguito di rientro da altro operatore"*. Pertanto, la responsabilità per la mancata/ritardata migrazione non è ascrivibile alla società Fastweb S.p.A., bensì alla società Telecom Italia S.p.A., in qualità di operatore *Recipient* e parte contrattuale, nei confronti della quale, però, non può essere disposta la liquidazione del relativo indennizzo, non essendo la stessa parte convenuta del presente procedimento.

Risulta, invece, fondata la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro ai numerosi reclami inviati all'operatore, 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"*. Di conseguenza, a fronte del primo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

reclamo scritto inoltrato a mezzo fax alla società Fastweb S.p.A. in data 24 giugno 2013, in considerazione dei 334 giorni intercorrenti dal 24 luglio 2013 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 23 giugno 2014, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento de quo, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto v), di rimborso degli importi fatturati a decorrere dal mese di giugno 2013, in quanto la parte istante non ha usufruito del servizio telefonico a partire dal predetto periodo

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta risarcitoria dell'istante di cui al punto vi), in quanto liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*.

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 100,00 (*cento/00*) per le spese sostenute, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa innanzi al CORECOM Liguria e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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. Zanuso, titolare dell'omonima ditta individuale, nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 019.882xxx, mediante il rimborso e lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti a decorrere dal mese di giugno 2013, con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.710,00 (*millesettecentodieci/00*) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 171 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 1 giugno 2013 al 19 novembre 2013, secondo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 24 giugno 2013, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

3. La società Fastweb 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, 11 marzo 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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