



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 26/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO AMOROSO & RISPOLI / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 2442/2014)**

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/COS, 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 13 novembre 2014 dell’utente Studio Amoroso & Rispoli, in persona dei titolari Sig.ri Amoroso e Rispoli;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Lo Studio Amoroso & Rispoli, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 081-5560xxx, ha lamentato l'arbitraria attivazione del servizio telefonico da parte di Fastweb S.p.A. che ha poi effettuato il trasloco della predetta utenza presso altro indirizzo in assenza di richiesta da parte dell'istante.

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

a. nel mese di aprile 2012 l'istante, cliente dell'operatore Infostrada, improvvisamente constatava l'interruzione del servizio telefonico in riferimento alla numerazione in epigrafe;

b. l'utente apprendeva dal Servizio clienti Infostrada che il disservizio era stato causato dall'operatore Fastweb S.p.A. che autonomamente, in assenza di qualsivoglia richiesta da parte del titolare della linea, era subentrato ad Infostrada nella fornitura del servizio ed aveva poi traslocato l'utenza presso altro indirizzo, sempre in assenza di apposita richiesta;

c. in data 27 luglio 2012, a fronte dei ripetuti reclami non riscontrati, stante il protrarsi del disservizio, l'istante chiedeva a Fastweb la cessazione del contratto e procedeva a nuova attivazione con un nuovo numero telefonico.

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

- i. il risarcimento dei danni, quantificati in euro 4.000,00;
- ii. gli indennizzi previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha in primo luogo eccepito l'inammissibilità dell'istanza rilevando che con il Sig. Amoroso, titolare dello Studio istante, era stato precedentemente sottoscritto un accordo avente ad oggetto i medesimi fatti della pendente controversia. In via subordinata, ha comunque escluso ogni responsabilità in merito ai fatti contestati, adducendo che il Sig. Amoroso aveva aderito ad una proposta di Abbonamento ed aveva richiesto la *Number Portability* della numerazione 081-5560xxx dal precedente gestore a Fastweb S.p.A.

Per quanto attiene alla perdita della risorsa numerica da parte dell'utente, l'operatore ha dichiarato di non avere alcuna responsabilità in quanto la risoluzione del contratto sarebbe avvenuta esclusivamente a fronte della volontà espressa in tal senso dall'istante.



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.

Preliminarmente, occorre chiarire che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Per quanto attiene all'eccezione di inammissibilità mossa da Fastweb, all'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che la stessa non può essere accolta in quanto l'accordo raggiunto con il Sig. Amoroso attiene ad eventi rilevanti a titolo personale, mentre le vicende dedotte nel presente procedimento riguardano lo Studio Amoroso & Rispoli, di cui il Sig. Amoroso è contitolare.

Nel merito della controversia, dalla documentazione in atti risulta che l'interruzione della linea telefonica, a decorrere dal 4 aprile 2012, si è verificata per effetto della migrazione dell'utenza da Infostrada in Fastweb, disposta da quest'ultimo in assenza di qualsivoglia richiesta da parte dell'utente. Fastweb ha poi traslocato la medesima utenza, sempre in assenza di qualsivoglia richiesta, dalla Via Kerbaker n. 86 alla Via Donizetti n. 2, in Napoli. In proposito, si evidenzia che l'operatore, benché richiesto, non ha dato prova di aver acquisito l'adesione dello Studio Amoroso & Rispoli alla proposta di Abbonamento Fastweb S.p.A., tantomeno risulta in atti una richiesta di *Number Portability* in riferimento alla numerazione 081-5560xxx, né in relazione alla medesima utenza è stata fornita prova di una richiesta di trasloco. Diversamente, per quanto attiene alla perdita della numerazione, lamentata dall'istante in sede di controdeduzioni, in atti risulta che l'utente ha espressamente richiesto all'operatore Fastweb di recedere dal contratto, rinunciando, di fatto, alla conservazione della risorsa numerica di cui era intestatario.

In relazione a tanto, si ritiene la società Fastweb S.p.A. responsabile del disservizio lamentato dall'utente verificatosi a seguito dell'indebita attivazione della procedura di migrazione e successivo trasloco in assenza del consenso dell'intestatario della linea. Di conseguenza, tenuto conto che, in relazione alla richiamata condotta, l'utente ha patito l'assenza del servizio per il periodo compreso dal 4 aprile 2012 al 27 luglio 2012 (data in cui l'istante ha chiesto il recesso dal contratto), si ritiene applicabile nel caso di specie l'articolo 4, comma 1, del citato *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del medesimo Regolamento. Pertanto, in relazione alla contestata condotta, Fastweb dovrà corrispondere un indennizzo pari ad euro 1.710,00 (15,00 euro, per 114 giorni).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Analogamente, può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione di un indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo, per un totale di 83 giorni, in riferimento al periodo intercorrente dal 30 aprile 2012 (data in cui l'utente prova di aver inviato il primo reclamo) al 5 settembre 2012 (data in cui l'utente dichiara di aver ottenuto riscontro), già decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle Condizioni Generali di Contratto, per riscontrare il reclamo.

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.

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 dello Studio Amoroso & Rispoli nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.710,00 (*millesettecentodieci/00*) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del medesimo Regolamento;

ii. euro 83,00 (*ottantatre/00*) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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