



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 42/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

IVIT / FASTWEB S.P.A.

(GU14 n. 2379/2014)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 aprile 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 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*”;

VISTA l’istanza del 4 dicembre 2014 della società IVIT, in persona del legale rappresentante, Sig. Bois;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società IVIT, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 0165- 40xxx, sulla quale era attivo sia il servizio voce che l'ADSL e n. 0165- 234xxx, dedicata al servizio fax, ha lamentato la sospensione dei servizi in pendenza della procedura di migrazione di entrambe le utenze dalla società Vodafone B.V. alla società Fastweb S.p.A., oltre al malfunzionamento della linea n. 0165- 40xxx, successivamente all'attivazione dei servizi da parte di Fastweb.

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

a. l'utente, cliente Vodafone B.V., in data 23 giugno 2014, aderiva ad una proposta contrattuale del gestore telefonico Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza *business* n. 0165- 40xxx e del servizio fax sull'utenza *business* n. 0165- 234xxx;

b. tuttavia, dal 18 luglio 2014 entrambe le utenze risultavano non funzionanti, pertanto, in data 26 luglio 2014, a mezzo raccomandata A/R, l'istante inviava formale reclamo all'operatore che, il successivo 4 agosto, inviava un tecnico ad effettuare un sopralluogo;

c. dal successivo 7 agosto e sino al 3 novembre 2014, il servizio voce, attivo sulla linea 0165- 40xxx ha funzionato solo in uscita, mentre il servizio ADSL è stato riattivato solo dall'11 agosto 2014;

d. la linea 0165- 234xxx, alla data del deposito dell'istanza di definizione in Autorità risultava ancora non funzionante;

e. a far data dal 22 gennaio 2015 l'utente è passato ad altro gestore e le linee oggetto di controversia funzionano regolarmente.

In base a tali premesse, l'utente, oltre al risarcimento dei danni, ha richiesto che venisse ripristinato il regolare funzionamento delle utenze in epigrafe e il rimborso delle spese sostenute per l'acquisto di una sim utilizzata per usufruire del servizio ADSL in pendenza della risoluzione del disservizio sull'utenza fissa.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che *“quanto asserito dall'istante non risulta essersi verificato”*. In particolare, l'operatore ha definito infondate le doglianze dell'utente non avendo riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione dei servizi. Nel merito Fastweb S.p.A. ha dichiarato che l'istante non ha mai segnalato l'asserito disservizio e di aver adempiuto regolarmente alle proprie obbligazioni, attivando ed erogando correttamente i servizi in favore dell'utente, come documentato dal traffico telefonico prodotto in allegato alle memorie, comprovante il corretto funzionamento dei servizi ed il loro godimento da parte dell'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.

Nel merito della controversia, si rileva che, diversamente da quanto asserito dall'operatore in memorie, l'utente ha provato di aver segnalato formalmente il disservizio al gestore, a mezzo raccomandata A/R del 26 luglio 2014. In ordine ai documenti di fatturazione prodotti dall'operatore a sostegno della regolare fruizione dei servizi da parte dell'istante, si rileva che il *dies a quo* di contabilizzazione dei consumi risale al 7 agosto 2014, pertanto i documenti di traffico in atti non provano il regolare funzionamento delle utenze in epigrafe nel periodo precedente. Inoltre, dai conti telefonici, risulta esclusivamente il traffico voce registrato sull'utenza n. 0165- 40xxx, ma non è data evidenza del traffico dati effettuato dall'istante, tantomeno del traffico relativo all'utenza n. 0165- 234xxx. In relazione a tanto le lamentele risultano incontestate, pertanto meritevoli di accoglimento le richieste oggetto di controversia. In particolare, 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 dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”*, questa Autorità ha ripetutamente statuito che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Orbene, nel caso di specie si ritiene che Fastweb S.p.A. non abbia adeguatamente provato l'asserita regolare fornitura dei servizi dal momento in cui ha preso in carico le utenze oggetto della controversia. In particolare, dalle schermate del sistema Eureka, in atti, risulta che la richiesta di attivazione dei servizi con l'operatore Fastweb S.p.A. è stata espletata in data 21 luglio 2014. Nel periodo compreso dal 21 luglio 2014 al 7 agosto 2014, il gestore telefonico non ha dimostrato la regolare erogazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. 0165- 40xxx, tantomeno ha provato il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

regolare funzionamento dell'utenza fax n. 0165- 234xxx dal 21 luglio 2014 alla data in cui è subentrato nel rapporto contrattuale un altro gestore telefonico.

In relazione a quanto sopra, si ritiene l'operatore responsabile dell'interruzione delle linee telefoniche *business* n. 0165- 40xxx e n. 0165- 234xxx ai sensi dell'articolo 5 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*. In particolare, da quando l'operatore ha preso in carico la linea n. 0165- 40xxx (sulla quale erano attivi sia il servizio voce che l'ADSL), ovvero dal 21 luglio 2014, l'utenza è risultata disservita sino al 7 agosto 2014, pertanto l'indennizzo dovuto ammonta ad euro 340,00 (euro 10,00 per 17 giorni, moltiplicato per due servizi); diversamente l'utenza n. 0165- 234xxx è rimasta disservita dal 21 luglio 2014 fino al 22 gennaio 2015 (data in cui la linea è stata attivata da altro operatore), pertanto l'indennizzo dovuto ammonta ad euro 1.850,00 (10,00 euro per 185 giorni).

Analogamente, per quanto attiene al malfunzionamento dell'utenza telefonica *business* n. 0165- 40xxx dal 7 agosto 2014 al 3 novembre 2014, l'operatore non ha prodotto alcun *log file* idoneo a provare che il servizio voce fosse funzionante anche in ingresso, oltre che in uscita. Pertanto, si ritiene l'operatore responsabile del malfunzionamento del servizio voce attivo, solo in uscita, sull'utenza telefonica *business* n. 0165- 40xxx dal 7 agosto 2014 al 3 novembre 2014, ai sensi dell'articolo 5 comma 2 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*, per questo motivo dovrà corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 440,00 (euro 5,00 moltiplicati per 88 giorni).

La richiesta dell'istante attinente al ripristino del regolare funzionamento delle utenze in epigrafe risulta superata, in quanto nei fatti soddisfatta da altro operatore.

Diversamente, la richiesta di rimborso delle spese sostenute per l'acquisto di una sim utilizzata per usufruire del servizio dati nelle more che venisse attivato sull'utenza fissa non può essere accolta. In proposito si rileva che la sim consente la fruizione dei servizi in mobilità, in tal senso è deputata ad assolvere una funzione diversa, e per certi aspetti più ampia, di quella che il servizio ADSL garantisce sulla linea fissa. Nello specifico la sim acquistata è stata abilitata sia al servizio voce che al servizio ADSL, pertanto, non essendo possibile risalire con precisione all'utilizzo che ne ha fatto l'utente, si ritiene non accoglibile la relativa richiesta di rimborso.

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), tenuto conto che la stessa ha presenziato personalmente sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società IVIT 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 340,00 (trecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL relativi all'utenza *business* 0165- 40xxx;

ii. euro 1.850,00 (milleottocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dell'utenza *business* 0165- 234xxx;

iii. euro 440,00 (quattrocentoquaranta /00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL relativi all'utenza *business* 0165- 40xxx.

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.

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

Roma, 20 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani