



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 507/16/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
RONDELLO / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 1980/2015)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Consiglio del 10 novembre 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 dell’Avv. Rondello, del 29 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 049606xxx, n. 049606yyy, n. 0498896xxx e n. 0499869xxx, contesta il malfunzionamento dei servizi di telefonia "Voce" e ADSL, nonché l'addebito di importi non dovuti.

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

a. in data 27 gennaio 2014, l'istante ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A. *"per la fornitura di una connettività in fibra ottica FTTS 10/100 con promessa di ottenere 10 mega max in download e 100 mega max in upload e quattro linee telefoniche con profilo Advance Freedom a Assistenza Premium"*;

b. in data 10 aprile 2014 i tecnici hanno effettuato la predisposizione della linea dati e il posizionamento dello IAD e del *router*;

c. il successivo 22 aprile l'operatore ha provveduto all'attivazione delle linee, ma *"da subito si verificano continui disservizi e interruzioni di linea che comportano successivi downgrades della connettività sino a portarla a 4 Mb nel mese di settembre 2014, lontanissimo dalle prestazioni promesse a 100 Mb"*;

d. nel periodo compreso da aprile ad agosto 2014, l'utente ha contattato più volte il Servizio Clienti di Fastweb S.p.A. al fine di segnalare il malfunzionamento dei servizi, "Voce" e dati;

e. dal 25 agosto al 29 settembre 2014 l'istante ha tracciato con rigore tutti i guasti verificatisi e nei mesi successivi *"lo standard diventa un quotidiano riavvio dello IAD all'apertura dello studio e dopo la pausa pranzo e comunque ogniqualvolta si è verificato un blocco"*;

f. pertanto, stanti i descritti disagi, nell'ottobre 2014 l'istante decideva di rientrare in Telecom Italia S.p.A.;

g. in data 29 gennaio 2015 l'utenza n. 049606xxx è rientrata in Telecom Italia S.p.A.;

h. in data 2 aprile 2015, con due mesi di ritardo *"per l'ostracismo di Fastweb nel cedere la numerazione stessa"* anche la linea n. 049606yyy è rientrata in Telecom Italia S.p.A.;

i. tuttavia, Fastweb S.p.A. ha continuato ad emettere fatture, anche dopo la risoluzione del rapporto contrattuale e in relazione a tanto l'istante ha reclamato il 5 ottobre 2015;

j. l'operatore ha dato riscontro al predetto reclamo adducendo che, trattandosi di una *"NP pura"*, l'utente avrebbe dovuto inviare formale disdetta a Fastweb S.p.A. per attendersi la risoluzione definitiva del rapporto;

k. pertanto, il successivo 27 ottobre 2015, l'istante ha inviato comunicazione di recesso a mezzo raccomandata A/R, fax e PEC, cui non è seguito alcun riscontro da parte dell'operatore.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- i.* la corresponsione dell'indennizzo per i disservizi patiti;
- ii.* lo storno degli importi fatturati in riferimento al periodo successivo al rientro delle utenze in Telecom Italia S.p.A.;
- iii.* la risoluzione del rapporto contrattuale in assenza di qualsivoglia addebito risarcitorio;
- iv.* il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, *in primis* ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza diretta ad ottenere il compenso dell'avvocato di parte istante in quanto *"nel procedimento che ci impegna la presenza di legali è solamente consentita, ma non richiesta. Pertanto nell'entità economica del procedimento non può essere computata una somma relativa a spese legali eventualmente sostenuta dall'istante"*.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che la sottoscrizione della proposta di abbonamento *"Fidelity 36"* è avvenuta in data 27 gennaio 2014 *"con vincolo di durata concordato di 36 mesi"*. Successivamente, Fastweb S.p.A. *"ha correttamente dato impulso alla procedura necessaria per l'attivazione e l'erogazione dei servizi in favore dell'istante in perfetta aderenza a quanto stabilito nel regolamento negoziale"*. In particolare, l'operatore ha addotto di aver avanzato la prima richiesta di attivazione in data 6 febbraio 2014 e, dopo alcune rimodulazioni della DAC, la procedura è stata correttamente espletata in data 11 aprile 2014.

In relazione alla velocità di navigazione, il gestore ha affermato che l'erogazione del servizio è avvenuta in aderenza a quanto previsto dalla *"Carta dei Servizi Fastweb"* secondo cui *"Fastweb fornisce servizi tramite Fibra Ottica o con prevalente tecnologia in Fibra ottica, in base alla caratteristica della rete disponibile, consentono di raggiungere una velocità di connessione fino a 100 Mbits in download"* ed, inoltre, che l'utente non ha prodotto alcuno *speed test* atto a comprovare i disservizi lamentati.

Fastweb S.p.A. ha altresì evidenziato che ogni segnalazione del Sig. Rondello è stata prontamente gestita e risolta, in perfetta aderenza a quanto stabilito dall'articolo 5.2 della *"Carta dei Servizi"*. Analogamente, le richieste di NNP verso Telecom Italia S.p.A., delle tre utenze intestate all'istante sono state correttamente e tempestivamente espletate.

Per finire, in merito alla fatturazione, il gestore ha precisato che, trattandosi di una *Number Portability* cd. "pura", per cessare il rapporto contrattuale con l'operatore *donating* e, conseguentemente, interrompere il ciclo di fatturazione, l'utente avrebbe dovuto inviare a quest'ultimo espressa comunicazione di recesso. In proposito Fastweb S.p.A. ha richiamato precedenti pronunce dell'Autorità, secondo cui *"in assenza di formalizzazione dell'istante della disdetta del contratto, la fatturazione emessa dal donating è legittima"*; pertanto, in assenza di espressa comunicazione di recesso, la fatturazione è da ritenersi legittima.



## 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.

Nel merito, atteso che lo stesso operatore ha confermato la sussistenza di alcune problematiche tecniche, la richiesta di indennizzo di cui al punto *i.* è meritevole di accoglimento, nei termini sotto specificati.

In particolare, deve rilevarsi che la rappresentazione del disservizio da parte dell'istante risulta in parte generica e non puntualmente circostanziata nel *quando*. Infatti, posto che ai sensi del Regolamento sugli indennizzi, l'indennizzo a titolo di malfunzionamento, ovvero interruzione dei servizi, è corrisposto "*per ogni giorno di malfunzionamento/interruzione*", nel caso di specie non è dato di individuare con precisione i giorni in cui si è verificato il disservizio. L'utente, in proposito, ha genericamente dichiarato di aver subito "*continui disservizi e interruzioni di linea*" e che dal mese di aprile al mese di agosto 2014 ha contattato "*quasi quotidianamente*" il Servizio Clienti del gestore per ripristinare il corretto funzionamento della linea. L'indicazione di un arco temporale indefinito, nel *dies a quo* e nel *dies ad quem*, non consente di circostanziare con la dovuta precisione i termini del disservizio contestato e, restando indeterminato il numero di giorni di disservizio, non è possibile computare con esattezza l'entità dell'indennizzo. In relazione a tanto, la richiesta dell'utente di cui al punto *i.* può essere accolta relativamente ai giorni indicati puntualmente dall'istante che, peraltro, risultano confermati anche dal gestore, ossia relativamente al periodo compreso dal 25 al 28 agosto, dal 1 all'11 settembre, dal 29 settembre al 1 ottobre 2014.

Pertanto, sulla base di quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante una somma pari ad euro 640,00 (seicentoquaranta/00), computata, in riferimento al periodo di cui sopra, nella misura di euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio, per 16 giorni complessivi, per ciascuna delle quattro linee telefoniche.

Analogamente, meritevole di accoglimento è la richiesta di cui al punto *ii.*, ma limitatamente alle fatture emesse in riferimento al periodo successivo al 27 ottobre 2015, ossia alla data di risoluzione del contratto con Fastweb S.p.A.

Ed invero, alla luce delle schermate estratte dal sistema Eureka, si evince che all'operatore Fastweb S.p.A. è stata notificata una richiesta di *Number Portability* c.d. "Pura" della numerazione abbinata al codice cliente n. LA00396074; la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie Telecom Italia S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dell'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating*, che può continuare ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture. Dunque, per cessare il rapporto contrattuale con l'operatore *donating* e,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

conseguentemente, interrompere il ciclo di fatturazione, l'utente è tenuto ad inviare a quest'ultimo espressa comunicazione di recesso. Nel caso di specie si osserva che, benché le utenze dedotte in controversia siano migrate in Telecom Italia S.p.A. nell'aprile 2015, solo a distanza di sei mesi, ovvero nell'ottobre 2015, l'istante ha contestato formalmente all'operatore la mancata interruzione del ciclo di fatturazione e, in seguito al riscontro fornito, ha inviato comunicazione di recesso. Atteso che se l'utente avesse tempestivamente reclamato in ordine alle fatture contestate, secondo un criterio di ordinaria diligenza, avrebbe limitato il proprio pregiudizio, per le motivazioni sopra esposte solo la fatturazione successiva alla data del recesso deve considerarsi illegittima, pertanto, l'operatore è tenuto a stornare le fatture insolute, ovvero a rimborsare le fatture saldate, eventualmente emesse in riferimento al periodo successivo alla risoluzione del rapporto contrattuale.

Infine, in accoglimento alla richiesta dell'utente di cui al punto *iii.*, si ritiene che l'operatore non possa addebitare all'istante alcun ulteriore importo a titolo di risoluzione anticipata del contratto, atteso che la decisione di recedere dal contratto di cui si discute anticipatamente rispetto al vincolo di durata concordato è stata dettata unicamente dall'esigenza di fruire regolarmente dei servizi telefonici. In particolare, dalle risultanze istruttorie è emerso che l'operatore non ha adempiuto puntualmente alla prestazione contrattuale cui era obbligato in quanto i servizi telefonici non venivano erogati regolarmente, pertanto alcun ulteriore addebito può essere imputato all'istante a fronte del rapporto contrattuale di cui si discute.

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 l'utente ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che dinanzi all'Autorità.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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 dell'Avv. Rondello nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, l'importo di euro 640,00 (seicentoquaranta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi, nonché a stornare le fatture insolute e rimborsare le fatture già saldate, eventualmente emesse relativamente al periodo successivo al 27 ottobre 2015 (data di risoluzione del rapporto contrattuale).

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, 10 novembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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