



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 509/16/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BELVEDERE / FASTWEB S.P.A. / TISCALI ITALIA S.P.A. / TELECOM  
ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 946/2016)**

## **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 della società Belvedere, del 3 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

La società Belvedere, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 078242xxx, lamenta, nei confronti dei gestori Tiscali Itali S.p.A., Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione della linea, la sospensione dei servizi, la perdita della numerazione, la mancata risposta ai reclami, nonché l'addebito di importi non dovuti.

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

a. l'utenza oggetto di controversia sino al maggio 2015 fruiva dei servizi "Voce" e ADSL erogati, rispettivamente, dai gestori Telecom Italia S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A.;

b. al fine di semplificare la gestione contabile e limitare i costi fissi, nel maggio 2015, l'utente richiedeva la migrazione a Fastweb S.p.A. della linea, per la fornitura sia del servizio "Voce" che dell'ADSL;

c. in data 16 giugno 2015 Fastweb S.p.A. attivava la procedura di addebito permanente sul conto corrente bancario intestato alla Belvedere ed il successivo 10 agosto 2015 faceva recapitare presso l'Hotel Belvedere un *modem*, precludendo l'imminente subentro agli altri operatori;

d. tuttavia, il 14 agosto 2015, Tiscali Italia S.p.A. interrompeva l'erogazione del servizio ADSL, senza che Fastweb S.p.A. provvedesse, contestualmente, all'attivazione dello stesso, in relazione a tanto l'utente inviava a Fastweb S.p.A. due reclami scritti, il 26 agosto e il 10 settembre 2015, entrambi rimasti senza riscontro;

e. la società Belvedere, stanca di attendere la migrazione in Fastweb S.p.A., si rivolgeva allora a Telecom Italia S.p.A. per l'attivazione di entrambi i servizi, "Voce" e ADSL, ma nelle more che Telecom Italia S.p.A. vi provvedesse, Fastweb S.p.A. dava esecuzione alla risalente richiesta di migrazione, acquisendo la risorsa n. 078242xxx;

f. tuttavia, il 24 dicembre 2015, anche il servizio "Voce" veniva interrotto;

g. infine, Telecom Italia S.p.A. comunicava all'istante che il 30 dicembre 2015 avrebbe fornito i servizi richiesti, ma su una nuova utenza, "provvisoria" (n. 078242804), che l'istante accettava solo temporaneamente per poter fruire dei servizi telefonici, salvo perdere, poi definitivamente, la titolarità della numerazione dedotta in controversia;

h. l'utente riceveva, poi, da Telecom Italia S.p.A. la fattura n. 8R00046948 con cui venivano addebitati costi per interventi mai richiesti e la fattura n. 7X0060219 con cui venivano addebitati costi per servizi afferenti a contratti mai conclusi;

i. in relazione a quanto sopra, la società Belvedere ha inviato a Telecom Italia S.p.A. due reclami scritti, il 25 febbraio 2016 e il 7 aprile 2016, entrambi rimasti senza riscontro;

j. tantomeno Telecom Italia S.p.A. ha dato esecuzione al provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM Sardegna, diretto al rientro dell'utenza telefonica *business* n. 078242xxx, con conseguente ripristino dei servizi.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per l'interruzione della linea ADSL dal 14 agosto al 28 dicembre 2015;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per l'interruzione della linea "Voce" dal 24 dicembre 2015, salvo eventuale indennizzo per la perdita della numerazione;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami inviati a Fastweb S.p.A. il 26 agosto e il 9 settembre 2015, nonché dei reclami inviati a Telecom Italia S.p.A. il 25 febbraio e il 7 aprile 2016;
- iv. lo storno delle fatture n. 8R00046948 e n. 7X0060219, emesse da Telecom Italia S.p.A.;
- v. la corresponsione dell'indennizzo per affermazioni non veritiere e mancata comunicazione dell'impedimento;
- vi. la corresponsione dell'indennizzo per il ritardo nella migrazione dell'utenza.

### **2. La posizione degli operatori**

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva del Sig. Fausto Loi per non aver depositato alcuna visura camerale, nonché per violazione del disposto dell'articolo 16 comma 2 bis della delibera n. 276/13/CONS nella parte in cui prevede che *"tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica"*.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che, a seguito della richiesta dell'utente di adesione alla proposta di abbonamento, Fastweb S.p.A. ha attivato la procedura di migrazione in data 14 luglio 2015. Tuttavia, l'espletamento della migrazione avveniva solo in data 23 dicembre 2015 *"a causa delle continue rimodulazioni della DAC da parte di Telecom Italia S.p.A."*.

L'operatore, quindi, ha addotto che, proprio a causa delle lungaggine della procedura *"per causa non imputabile a Fastweb S.p.A."*, in data 15 settembre 2015 l'istante rifiutava la consegna del *modem*. In seguito, nel gennaio 2016, a Fastweb S.p.A. è stata notificata, da parte di Telecom Italia S.p.A., la richiesta di migrazione della linea di cui trattasi; tuttavia, la procedura non è stata portata a compimento in quanto Telecom Italia S.p.A. non ha poi espletato la Fase 3 *"facendo scadere automaticamente la sessione"*. Pertanto, l'utenza oggetto di controversia è ad oggi ancora attestata sulla rete Fastweb S.p.A.

La società Tiscali Italia S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha concluso con l'utente, in sede di udienza, un accordo transattivo, pertanto risulta estromessa dalla procedura.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'istante, tantomeno ha presenziato all'udienza di discussione.



## 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 accoglimento, come di seguito precisato.

In primo luogo, non merita accoglimento l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore in relazione alla carenza di legittimazione attiva del Sig. Fausto Loi. Al riguardo, si rappresenta che l'istanza di definizione depositata in Autorità risulta compilata mediante il formulario GU14 la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 de D.P.R. n. 445/2000.

Nel merito, in relazione all'interruzione della linea ADSL dal 14 agosto al 28 dicembre 2015, si osserva che il disservizio non è imputabile né a Fastweb S.p.A., né a Telecom Italia S.p.A., atteso che all'epoca la linea era ancora attestata sui sistemi del gestore Tiscali Italia S.p.A., con cui l'utente ha concluso un accordo transattivo. Tuttavia, avendo l'istante aderito alla proposta di abbonamento di Fastweb S.p.A. in data 9 giugno 2015, ai sensi dell'articolo 5.1 della "Carta dei Servizi", l'attivazione della linea sarebbe dovuta avvenire entro 60 giorni. In relazione a tanto, benché alla luce della documentazione in atti il ritardo sarebbe dovuto "*alle continue rimodulazioni della DAC da parte di Telecom Italia S.p.A.*", si rileva che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di aver reso tempestivamente edotto l'utente in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati. Quindi si ritiene che Fastweb S.p.A. debba corrispondere alla società Belvedere l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 3,00 (tre) *pro die*, per 136 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 9 agosto 2015 (data in cui l'operatore avrebbe dovuto attivare i servizi), al 24 dicembre 2015 (data in cui la procedura di migrazione è stata espletata), per un totale di euro 408,00 (quattrocentotto/00).

Per quanto attiene alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii.*, alla luce della documentazione depositata da Fastweb S.p.A., risulta che la richiesta di migrazione all'utenza telefonica *business* n. 078242xxx, pervenuta da Telecom Italia S.p.A. nel gennaio 2016, non è stata portata a compimento in quanto la stessa Telecom Italia S.p.A., operatore *recipient*, non ha poi espletato la Fase 3. In proposito, Telecom Italia S.p.A. nulla ha prodotto, ovvero addotto, per giustificare la propria condotta, lasciando incontestata la rappresentazione degli eventi, così come descritta da Fastweb S.p.A. In relazione a tanto, atteso che a far data dal 24 dicembre 2015 il servizio "Voce" è stato interrotto, in accoglimento all'istanza di parte, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere 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 (quindici) *pro die*, per 131 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 24 dicembre 2015 (data in cui l'istante dichiara che il servizio "Voce" è stato interrotto) al 3 maggio 2016 (data in cui l'utente ha depositato l'istanza di definizione in Autorità), per un totale di euro 1.310,00.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Analogamente, può essere accolta la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, in considerazione del fatto che Telecom Italia S.p.A. non ha ottemperato al provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM Sardegna teso all'attivazione dei servizi richiesti sull'utenza dedotta in controversia; pertanto, allo stato, l'utente ne ha perso la titolarità. In proposito, considerato che la società Belvedere ha dimostrato di essere titolare della numerazione *business* 078242xxx dall'agosto 2013, Telecom Italia S.p.A. dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 9, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura complessiva di euro 1.200,00 (milleduecento/00).

Inoltre, merita accoglimento pure la richiesta di indennizzo di cui al punto *iii*. in quanto Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di aver fornito riscontro al reclamo inviato dall'istante in data 26 agosto 2015. Pertanto, all'utente deve essere corrisposto l'indennizzo di cui all'articolo 11, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di 1,00 euro *pro die* per 135 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso 26 agosto 2015 (data in cui l'utente ha dimostrato di aver inviato il primo reclamo scritto) al 22 febbraio 2016 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione), e già decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4.13 della propria Carta Servizi per fornire risposta al reclamo, per un totale di euro 135,00 (centotrentacinque/00).

Analogamente, non avendo Telecom Italia S.p.A. dimostrato di aver riscontrato il reclamo inviato dall'utente il 25 febbraio 2016, è tenuta a corrispondere all'istante, sulla base della previsione regolamentare di cui sopra, una somma pari ad euro 11,00 (undici/00) nella misura di euro 1,00 *pro die* per 11 giorni complessivi, computati in riferimento al periodo compreso tra il 25 febbraio 2016 (data di invio del reclamo) al 21 aprile 2016 (data dell'udienza di conciliazione), già decurtati del termine che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 10.4 delle Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al reclamo.

Anche la richiesta di storno delle fatture n. 8R00046948 del 5 febbraio 2016 e n. 7X0060219 del 12 febbraio 2016, emesse da Telecom Italia S.p.A. può essere accolta, trattandosi di importi contestati a fronte dei quali l'operatore non ha ritenuto di giustificare il relativi addebiti, tantomeno di precisare le utenze cui, rispettivamente, si riferiscono. A questo proposito, giova ricordare che, come più volte ribadito dall'Autorità *“in caso di rituale contestazione, nelle forme previste dal contratto, di traffico anomalo ... l'operatore deve fornire la prova della debenza delle somme, pena il diritto per l'utente allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. In giurisprudenza è, infatti, ormai pacifico che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste, quindi, in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Via C.. Portanova – Palazzo Campanella – 89124 Reggio Calabria - Tel 0965/814984 – 810227 – Fax 0965/810301 Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313): le risultanze del contatore centrale non costituiscono quindi piena prova se contestate ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, a fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437)”.*

Parimenti, si ritengono accolte le richieste dell'istante di cui ai punti v. e vi. in quanto interamente assorbite nel riconoscimento degli indennizzi di cui sopra.

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 sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi 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 ed il funzionamento dell'Autorità*.

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società Belvedere per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A., in virtù dell'accordo transattivo raggiunto con l'istante, è estromessa dal presente procedimento.

3. La società Fastweb S.p.A., oltre alla somma di euro 50,00 (*cinquanta/00*) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. euro 408,00 (*quattrocentotto/00*), a titolo di indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi;

b. euro 135,00 (*centotrentacinque/00*), a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

4. La società Telecom Italia S.p.A., oltre a stornare integralmente gli importi addebitati nelle fatture n. 8R00046948 del 5 febbraio 2016 e n. 7X0060219 del 12 febbraio 2016, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. euro 1.310,00 (milletrecentodieci/00), a titolo di indennizzo mancata attivazione dei servizi ai sensi dell'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi;

b. euro 1.200,00 (milleduecento/00), per la perdita della titolarità della numerazione, ai sensi dell'articolo 9, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi;

c. euro 11,00 (undici), a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.

5. Le società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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

7. 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