

## **Delibera n. 53/11/CIR**

### **Definizione della controversia Petruzzi / Fastweb S.p.A. (GU14/1413/09)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 28 aprile 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007 e successive modifiche e integrazioni (di seguito, il Regolamento);

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 7 luglio 2009, ricevuta al Prot. n. 53592, con la quale la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A. (di seguito, Fastweb);

VISTA la nota del 22 ottobre 2009 (Prot. n. 80335), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione del 30 novembre 2009;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTI gli esiti del successivo approfondimento istruttorio svolto dalla Direzione con nota del 1° dicembre 2009, Prot. n. 89703, cui hanno fatto seguito le memorie della Società, registrate al Prot. n. 93607 del 17 dicembre 2009;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'utente, cliente dell'operatore Fastweb a partire dal 12 settembre 2007 (numero di utenza xxx), ha lamentato vari disservizi contrattuali, infine sfociati nella definitiva interruzione della linea e nella perdita del numero telefonico.

In particolare, l'utente ha spiegato che dopo l'attivazione dei servizi Fastweb, avvenuta nel settembre 2009, i servizi stessi hanno funzionato "a singhiozzo" fino ad aprile 2008, con la conseguente necessità di periodiche richieste di intervento e i correlati disagi. Alla fine di marzo 2008 l'utente ha dunque deciso di recedere dal contratto ed ha inviato una comunicazione in tal senso al gestore (in atti), ma considerato che successivamente la linea ha cominciato a ben funzionare e che l'operatore le ha proposto un'offerta migliore, la sig.ra XXX ha revocato la precedente disdetta (come in atti).

Tempo dopo, tuttavia, la linea Fastweb ha completamente smesso di funzionare e, dopo varie segnalazioni, la cliente è infine venuta a conoscenza del fatto che il recesso era stato lavorato, peraltro senza trasferimento del numero. La sig.ra XXX, quindi, ha inizialmente più volte richiesto il codice di migrazione al gestore Fastweb, nella speranza di poter recuperare il numero originario, tuttavia, preso atto che tutte le richieste rimanevano senza esito e che il problema non era risolvibile, dopo circa cinque mesi ha richiesto ad altro gestore l'attivazione di un nuovo numero ed ha dunque perso il precedente. La stessa, dopo il fallimento del tentativo di conciliazione, si è quindi rivolta all'Autorità per ottenere "rimborsi" per quanto avvenuto.

Il gestore, sentito in udienza e successivamente nelle memorie, ha contestato i malfunzionamenti dei servizi dedotti dalla ricorrente, allegando alcune fatture per dimostrare la continuità dei collegamenti effettuati dalla stessa, ed ha inoltre precisato che i guasti segnalati erano stati gestiti nei tempi contrattualmente previsti e che, comunque, a febbraio 2008 si era provveduto ad accreditare in fattura alla cliente la somma di euro 85,00 oltre Iva con causale "disservizio tecnico".

Rispetto alla vicenda del recesso, poi, il gestore ha sostenuto che la cliente, dopo aver revocato la prima richiesta di recesso, ne avrebbe inoltrata un'altra a maggio 2008, che Fastweb avrebbe trattato tempestivamente, inoltrando a partire dal 6 maggio 2008 varie richieste di cessazione con rientro a Telecom Italia, che però, come risulta in atti, sono state tutte rifiutate da quest'ultimo gestore con causale "rifiuto di rientro da parte del cliente". Infine Fastweb ne ha inoltrata un'altra a settembre 2008, con codice di dettaglio di sola "cessazione" (senza rientro), ed il recesso è stato infine espletato il 6 ottobre 2008 (ed invero la cliente è rimasta senza linea).

## II. Motivi della decisione

Per ciò che riguarda la prima doglianza dell'utente, relativa ai disservizi sulla linea, da cui dunque può scaturire il diritto ad un indennizzo, va osservato che per quanto l'operatore abbia depositato le fatture del periodo in contestazione (metà settembre 2007 – tutto marzo 2008), dalla documentazione di traffico ivi contenuta non si riesce ad escludere il malfunzionamento “a singhiozzo” lamentato dall'utente.

Anzi, a ben vedere, da tale documentazione si evince che la sig.ra XXX più volte, e a lungo, si rivolgeva al servizio clienti Fastweb e ciò, insieme al considerevole numero di reclami dalla stessa inviati via fax al gestore nello stesso periodo ed al pacifico riconoscimento del proprio inadempimento operato dal gestore tramite l'accredito di un importo di euro 85,00 con la causale “disservizio tecnico” nella fattura del febbraio 2008, induce a ritenere che, effettivamente, la linea non funzionasse come dovuto.

Da ciò consegue che all'utente va riconosciuto un indennizzo per quel periodo, che complessivamente è durato circa 200 giorni, tuttavia tenendo conto del fatto che anche se l'irregolare fornitura dei servizi ritenersi accertata, non può non considerarsi che l'utente ha comunque continuato a fruire dei servizi stessi, seppure in maniera inadeguata a causa dei descritti malfunzionamenti.

Ne consegue che la determinazione dell'indennizzo secondo il parametro giornaliero previsto dalla Carta dei servizi di Fastweb (pari a euro 5,00) risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante la cui linea, benché non funzionasse in maniera regolare, non era del tutto isolata.

La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne spiega, dunque, la *ratio* sottesa alla decisione che l'Autorità assume in relazione alla controversia in essere, *melius re perpensa* rispetto alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio.

Alla luce delle predette considerazioni, si ritiene quindi che la doglianza dell'utente relativa al malfunzionamento dei servizi per il periodo intercorrente tra metà settembre 2007 e tutto marzo 2008 possa trovare giusto ristoro prevedendo un indennizzo pari ad un terzo di quello previsto dalla Carta dei Servizi (il cui importo base deve comunque essere previamente moltiplicato per due in considerazione del fatto che sulla stessa linea l'utente avrebbe dovuto fruire di vari servizi, rispondenti a funzionalità diverse, quali voce e fax, Internet).

Pertanto, deve ritenersi che la somma da riconoscere a titolo di indennizzo per i circa 200 giorni di disservizio è pari a euro 666,00 (ottenuti moltiplicando 1/3 di 10 euro per 200 giorni), a cui va sottratto l'importo di euro 85,00 già accreditato dal gestore, con la conseguenza che la somma dovuta è pari a euro 581,00.

L'entità dell'indennizzo come sopra determinato risponde a principi di equità e proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, pertanto – conformemente al disposto dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche – pienamente satisfattiva del disagio sopportato dall'istante nelle circostanze denunciate.

Per ciò che concerne invece la doglianza relativa alla lavorazione del recesso da parte del gestore ed alla conseguente perdita della numerazione per la sig.ra Petruzzi, va osservato che mentre sono ampiamente documentati in atti il primo recesso, inviato a causa dei continui disservizi sopra descritti, nonché la revoca dello stesso, Fastweb non ha fornito alcuna prova del “secondo” recesso, di cui narra nelle proprie memorie, che la medesima cliente avrebbe nuovamente inoltrato nel maggio 2008.

In più va anche osservato che i continui, documentati, K.O. che il sistema di Fastweb riceveva da Telecom Italia con la causale “rifiuto di rientro da parte del cliente” fanno in realtà ragionevolmente supporre che la cliente non volesse affatto recedere; pertanto ancor più grave appare la scelta di Fastweb non soltanto di insistere, anche dopo il quarto rifiuto, senza accertarsi che la sig.ra XXX volesse effettivamente rientrare in Telecom, ma addirittura di inoltrare infine la richiesta per cessazione senza rientro, da cui immancabilmente sarebbe derivata per la cliente la perdita della numerazione.

Alla luce di quanto sopra, la sig.ra XXX ha certamente diritto ad un indennizzo per tutto il conseguente tempo in cui è rimasta senza linea, pari ai cinque mesi indicati dalla cliente, nonché al rimborso delle spese sostenute per la nuova attivazione con Telecom Italia.

L'importo di indennizzo *pro die* previsto dalla Carta dei servizi del gestore (euro 5,00 x 2, perché i servizi interrotti rispondevano a funzionalità diverse) va dunque moltiplicato per 150 giorni, per un totale di indennizzo di euro 1.500,00, a cui va aggiunto il rimborso delle spese di riallaccio, pari a euro 96,00.

Va inoltre liquidato per lo stesso periodo, ai sensi di quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP, un indennizzo per la mancata risposta alle varie richieste inoltrate dall'utente per avere il codice di migrazione o comunque il riallaccio della linea (sottratti 30 giorni previsti come tempo di risposta dalla Carta dei servizi del gestore); al riguardo, in linea con precedenti pronunce dell'Autorità (quali, ad esempio, le nn. 117/10/CIR e 4/11/CIR), si ritiene congruo ed equo determinare il parametro di calcolo *pro die* di tale indennizzo in euro 2,00, poiché il profilo della mancanza di dialogo con il gestore implica un inadempimento certamente meno grave rispetto a quello relativo al distacco della linea, da cui è derivato il contestuale disagio già come sopra indennizzato.

L'indennizzo dovuto per la mancata risposta ai reclami è pertanto pari a euro 240,00.

Va infine tenuto conto del fatto che l'utente ha definitivamente perso la numerazione in uso. Per questa particolare forma di inadempimento va rilevato che, ad oggi, il gestore Fastweb non prevede uno specifico indennizzo, ma che la recente delibera 73/11/CONS, con la quale è stato approvato il Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori, ha previsto, al suo articolo 9, il riconoscimento di un indennizzo *ad hoc* per il caso di perdita della numerazione (pari a 100 euro per ogni anno di utilizzo fino ad un massimo di 1.000 euro).

Sebbene tale Regolamento, come noto, non sia applicabile a pregresse fattispecie (come è quella qui in esame), le ragioni di tutela sottese ai suoi contenuti possono senz'altro essere condivise in questa sede, considerato l'innegabile interesse che ogni utente ha alla conservazione della numerazione in uso, che lo individua, nel tempo, nel contesto socio/professionale.

In applicazione di tali considerazioni, può dunque affermarsi, anche in questa sede, che l'utente XXX ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la perdita della numerazione in uso derivante dall'inadempimento del gestore Fastweb, il quale, in estrema sintesi, lavorando un recesso non voluto, ha determinato tale perdita.

In assenza di precisi riferimenti per il calcolo dell'indennizzo nella Carta dei servizi del gestore, il suo ammontare può essere equitativamente determinato in euro 500,00, considerato che, a ben vedere, l'utente, per i fatti descritti, ha perso più di una funzionalità con capacità di identificazione della sua persona e delle sue professionalità, in quanto la linea attestata su Fastweb riguardava, oltre al servizio voce, il servizio fax nonché l'indirizzo mail.

Resta infine esclusa, in quanto non rientrante nella competenza dell'Autorità, la possibilità di indennizzare l'utente per le tipiche voci di danno emergente dalla medesima indicate (rimborso delle spese per il traffico effettuato sul cellulare, delle spese tipografiche per la nuova carta intestata e nuovi i biglietti da visita, delle spese di assistenza per la riconfigurazione del p.c.), nonché per i danni biologici subiti per quanto avvenuto.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la domanda proposta dall'utente XXX sia da accogliere nel senso spiegato;

RITENUTO, inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che ai sensi dell'articolo 19, comma 7, del regolamento, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 150,00 (centocinquanta/00), in considerazione della corposa corrispondenza dalla stessa inviata e del fatto che il tentativo di conciliazione e il procedimento di definizione si sono svolti nella sua città di residenza;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

In accoglimento dell'istanza presentata dall'utente XXX in data 7 luglio 2009, la società Fastweb S.p.A. è tenuta a riconoscere alla medesima, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate come in motivazione:

- i. euro 581,00 (cinquecentottantuno/00) a titolo di indennizzo per i malfunzionamenti della linea;
- ii. euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea;

- iii. euro 96,00 (novantasei/00) a titolo di rimborso dell'importo pagato per l'attivazione di una nuova linea;
  - iv. euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
  - v. euro 500,00 (cinquecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione in uso;
  - vi. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura;
- con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di rimborso o indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e la società è tenuta a comunicare all'Autorità l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della presente delibera.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 28 aprile 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola