



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 61/14/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

IPPOLITO / FASTWEB S.P.A.

(GU14 n. 114/14)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2014;

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. 32/14/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. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

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 della sig.ra Ippolito del 22 gennaio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Ippolito, intestataria delle utenze telefoniche n. 081.8919xxx e n. 081.19972xxx, contesta la perdita della prima numerazione “storica”, nonché la sospensione della seconda numerazione “provvisoria” a far data dal 29 ottobre 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente Vodafone Omnitel B.V. dal mese di agosto 2011, sottoscriveva un contratto di abbonamento con la società Fastweb S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico e del servizio Adsl, previa migrazione della numerazione “storica”, la n. 081.8919xxx.

A partire dalla primavera dell'anno 2013, la predetta utenza telefonica, interessata in un primo momento da un funzionamento “ad intermittenza” e dall'inibizione del traffico telefonico proveniente da alcune direttrici, cessava di funzionare. Nonostante i ripetuti reclami al centro assistenza clienti di Fastweb, la predetta società non provvedeva alla riattivazione della predetta utenza telefonica, bensì si limitava ad assegnare un'utenza telefonica provvisoria, la n. 081.19972xxx, che, però, sebbene inizialmente attiva, veniva immotivatamente sospesa a far data dal 29 ottobre 2013.

Nonostante la segnalazione di disservizio inviata dall'istante in data 1 novembre 2013, l'utenza telefonica “provvisoria” non veniva riattivata, neppure dopo l'intervento tecnico predisposto dal gestore a seguito di provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl inerente all'utenza telefonica n. 081.19972xxx a far data dal 1 novembre 2013, data di segnalazione di guasto;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione “storica”, la n. 081.8919xxx;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A. nella memoria difensiva prodotta in data 26 febbraio 2014 a mezzo posta certificata ha rappresentato che: *“Nel gennaio 2013 Telecom Italia ha riacquisito la risorsa numerica n. 081.8919xxx. Circostanza dimostrata dal fatto che in data 23 gennaio 2013 Fastweb ha inviato a Telecom Italia una richiesta di migrazione ULL + NP del numero della sig.ra Ippolito. Detta richiesta è stata però bocciata da Telecom Italia con la seguente causale: Codice di Sessione rifiutato in fase 2 dal Donating; in data 25 gennaio 2013 Fastweb ha inviato a Telecom Italia una*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

seconda richiesta di migrazione ULL + NP del numero, anch'essa bocciata con la diversa causale: Tipo Comunicazione Errato. In data 29 gennaio 2013 per la terza volta Fastweb ha inviato a Telecom Italia richiesta di migrazione ULL + NP, anch'essa bocciata con la causale di cui sopra. In data 4 dicembre 2013 Fastweb ha inviato a Telecom Italia una richiesta di attivazione ULL + LNA, richiesta bocciata con la causale: il cliente rifiuta l'intervento tecnico di Telecom Italia in fase di appuntamento. Di seguito Fastweb ha inoltrato una seconda richiesta di attivazione, sempre scartata con la medesima causale. Per quanto esposto, l'asserito disservizio è imputabile a Telecom Italia ovvero all'istante che ha rifiutato da ultimo l'intervento tecnico”.

La Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del Regolamento, richiesta di integrazione istruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., anche al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare la responsabilità nella gestione della cliente.

Dalla predetta documentazione, acquisita agli atti, si evince che per la risorsa numerica n. 081.8919xxx è presente “una migrazione OLO - OLO NPG” con Fastweb S.p.A. del 24 agosto 2011 chiusa in ko con motivo rifiuto OLO “Identificativo centrale errato”. Di seguito, si evince un ordinativo di attivazione NPG inserito dalla società Vodafone Omnitel B.V. ed espletato positivamente in data 1 agosto 2011 ed infine la presenza di una “cessazione standard” inserita dalla società Vodafone Omnitel B.V. in data 25 gennaio 2013.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), la stessa deve ritenersi accoglibile, in quanto la società Fastweb S.p.A. non ha addotto alcuna giustificazione tecnico - giuridica in ordine alla interruzione del servizio telefonico e del servizio Adsl inerente all'utenza telefonica provvisoria, n. 081.19972xxx, a far data dal 1 novembre 2013. Al riguardo, il gestore avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura in entrambi i servizi, 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”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Ne consegue che l'accertata responsabilità della sospensione di entrambi i servizi per il numero di 82 giorni, dal 1 novembre 2013 (data della prima segnalazione di disservizio) al 22 gennaio 2014 (data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento), può essere imputata alla società Fastweb S.p.A., e, conseguentemente, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione”*.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii), si deve evidenziare che la responsabilità per la perdita della numerazione “storica”, n. 081.8919xxx, non è ascrivibile alla società Fastweb S.p.A., in quanto generata dalla dismissione tecnica di entrambi i servizi richiesta dalla società Vodafone Omnitel B.V. con un ordinativo di “cessazione *standard*” in data 25 gennaio 2013. Successivamente, poi, i tentativi di acquisizione della numerazione da parte dell'operatore Fastweb S.p.A., in qualità di *Recipient*, sono stati vanificati dai ko ricevuti, da ultimo per il rifiuto dell'istante dell'intervento *in loco*.

Pertanto, la richiesta di cui al punto ii), di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della numerazione storica n. 081.8919xxx, non può trovare accoglimento nei confronti della società Fastweb S.p.A.

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) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente 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 **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Ippolito nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare 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 820,00 (ottocentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 82 giorni di sospensione di entrambi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i servizi che hanno interessato l'utenza telefonica n. 081.19972xxx, dal 1 novembre 2013 al 22 gennaio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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.

6. 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, 19 maggio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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