



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 64/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ARNESE / FASTWEB S.P.A. E TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2541/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 giugno 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 *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 della sig.ra Arnese, del 4 dicembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Arnese, intestataria dell'utenza telefonica n. 081.8321xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, nonché la perdita della numerazione storica, a seguito del mancato rientro della predetta risorsa numerica in Telecom Italia.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, quale titolare di un contratto di abbonamento residenziale con la società Fastweb S.p.A., in data 1 gennaio 2014 riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio ADSL e, contestualmente, reclamava il disservizio al servizio assistenza clienti. Tuttavia, nonostante i ripetuti reclami telefonici e scritti, la società Fastweb S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del disservizio e non forniva riscontro a quanto prontamente segnalato. Pertanto, in data 19 marzo 2014 l'istante si vedeva costretta a formalizzare disdetta contrattuale. Successivamente, l'istante richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. il rientro della predetta numerazione; di seguito, a causa della mancata gestione di tale richiesta, l'istante si vedeva privata della numerazione storica.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo a copertura della sospensione di entrambi i servizi;
- ii. la liquidazione di un indennizzo a copertura della mancata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione di un indennizzo a copertura della perdita della numerazione storica;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 23 gennaio 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“a seguito della sottoscrizione da parte dell'istante dell'offerta “Home Pack” i servizi sono stati correttamente attivati ed erogati in favore della sig.ra Arnese, in perfetta aderenza con le determinazioni negoziali. Si contesta ogni addebito di responsabilità poiché i fatti rappresentati non risultano essere coincidenti ai reali accadimenti che hanno interessato la relazione contrattuale tra le parti. In particolare, non corrisponde al vero che l'istante sia privato, a far data dal 1 gennaio 2014, del collegamento dati. Sul punto, si evidenzia che l'analisi della fattura n. S00040121 emessa in data 1 febbraio 2014 e relativa al periodo 1 gennaio 2014 – 31 gennaio 2014, consente di riscontrare un significativo traffico telefonico, utile a comprovare il corretto funzionamento dei servizi erogati dalla scrivente, incluso quello dati dal momento che vengono gli stessi erogati mediante il medesimo cavo di distribuzione. Anche la fatturazione successiva pone in evidenza traffico telefonico utile*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a dimostrare il funzionamento dei servizi in ragione del loro godimento da parte dell'istante. Appare emblematico che l'istante, nonostante l'asserita assenza di linea dati a far data dal 1 gennaio 2014, non abbia provveduto ad inoltrare alcuna segnalazione. Solo in data 21 marzo 2014 l'istante ha segnalato l'assenza di linea continua, problema riscontrato da Fastweb S.p.A.. Rispetto a tale disservizio, Fastweb ha provveduto ad indennizzare il cliente in perfetta aderenza con quanto stabilito dall'articolo 5, comma 3, delle condizioni generali di abbonamento Fastweb. L'evidenza dell'indennizzo riconosciuto emerge dall'analisi della fattura n. S001011901 e della fattura n. S001213316, attraverso le quali la scrivente ha riconosciuto alla sig.ra Arnese la somma complessiva di euro 61,00. Avendo la società Fastweb S.p.A. provveduto alla corresponsione di un indennizzo automatico, alcunchè potrà essere riconosciuto alla sig.ra Arnese in relazione all'asserito disservizio. Per ciò che attiene alla perdita della numerazione, si rileva che con comunicazione del 20 marzo 2014 l'istante ha esercitato il proprio diritto di recesso, comunicando l'intenzione di non avvalersi più dei servizi Fastweb S.p.A.. Ricevuta tale comunicazione, Fastweb S.p.A. ha dato impulso ad ogni attività necessaria per la disattivazione dei servizi. Infatti, con nota del 5 maggio 2014 ha inoltrato alla società Telecom Italia S.p.A. richiesta di cessazione ULL-NP, rimettendo la numerazione dell'istante nella gestione del predetto operatore. Pertanto, alcuna responsabilità in ordine all'asserita perdita della numerazione, potrà essere imputata a Fastweb S.p.A.”.

La società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata in data 27 gennaio 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: “dai riscontri sui sistemi emerge che è pervenuta a Telecom Italia in data 24 aprile 2014 una proposta di rientro. Il cliente all'epoca era attestato con l'operatore Fastweb con la linea telefonica n. 081.8321xxx e dai riscontri sui sistemi emerge che il rientro non è stato mai eseguito. In data 30 aprile 2014 Telecom Italia ha inviato una richiesta di trasferimento della linea ad OLO, ma nonostante ciò ad oggi la richiesta è rimasta inevasa, come da schermate che si allegano. Dalla ricostruzione che è stato possibile effettuare tramite i sistemi, emerge che la richiesta di rientro è rimasta in stato aperta per un lungo periodo. In data 16 maggio 2014, su richiesta del cliente, veniva emesso ordine di attivazione di nuova linea telefonica, la n. 081.8352xxx, espletata in data 23 maggio 2014. Quanto alla perdita del numero e alla sospensione della linea, si fa presente che i ritardi lamentati dall'istante non sono imputabili a Telecom Italia, in quanto trattasi di numerazione attiva con altro operatore e da quest'ultimo cessata. Quanto alla mancata risposta ai reclami, tale lagnanza non è imputabile a Telecom Italia, in quanto l'istante essendo cliente Fastweb fino alla data della cessazione, non avrebbe potuto effettuare reclami nei confronti di Telecom Italia. Non risultano contestazioni in ordine al mancato rientro”.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo a copertura della sospensione dei servizi a decorrere dal 1 gennaio 2014, va rammentato che, 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 più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Orbene, nel caso di specie, la società Fastweb S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente alla sospensione del solo servizio ADSL a decorrere dal 1 gennaio 2014.

Invero, dalla copia delle fatture prodotte dalla predetta società, a partire dalla prima, la n. S000470121 emessa in data 1 febbraio 2014, si evince dal “dettaglio dei consumi” la sussistenza, nel periodo oggetto di contestazione, del solo volume di traffico telefonico generato dall'utenza telefonica *de qua*, non essendovi alcun tracciamento delle singole connessioni ADSL.

Orbene, l'asserzione della società Fastweb S.p.A., secondo la quale *“il significativo traffico telefonico è utile a comprovare il corretto funzionamento di entrambi i servizi, incluso quello dati”* è destituita di fondamento, atteso che la predetta società avrebbe dovuto produrre, al fine di escludere la propria responsabilità, copia dei files di log delle connessioni ADSL.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo limitatamente alla sola sospensione del servizio ADSL, può ritenersi accoglibile, atteso che, in mancanza di prova contraria, la totale interruzione dello stesso, per il numero di 77 giorni dal 1 gennaio 2014 al 19 marzo 2014 (data di richiesta di disdetta contrattuale) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die*, in conformità a quanto disposto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Parimenti, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Di conseguenza, a fronte del primo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

reclamo scritto inviato dall'istante in data 21 gennaio 2014, in considerazione dei 286 giorni intercorrenti dal 21 febbraio 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 4 dicembre 2014, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 286,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), è emerso, all'esito delle risultanze istruttorie, che la responsabilità in ordine alla perdita della numerazione "storica", *id est* la n. 081.8321xxx, è imputabile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

Nello specifico, la società Fastweb S.p.A., a seguito della richiesta di disdetta contrattuale formalizzata dall'istante in data 19 marzo 2014, ha dato impulso ad ogni attività necessaria per la dismissione effettiva dei servizi, documentando, all'uopo, di avere inoltrato alla società Telecom Italia S.p.A. l'ordinativo di cessazione ULL + NP, a riprova del rilascio della disponibilità della numerazione *de qua* nella gestione della società Telecom Italia S.p.A. Tale circostanza, peraltro comunicata all'istante dalla stessa società con nota del 23 maggio 2014, allegata in copia agli atti, in pendenza della procedura conciliativa, è stata confermata dalla stessa società Telecom Italia S.p.A., che ha eccepito, nella memoria prodotta agli atti, che *"la linea risulta cessata dalla società Fastweb S.p.A. in data 19 maggio 2014"*.

Tuttavia, emerge dalla documentazione acquisita agli atti che, ancor prima della dismissione effettiva processata dalla società Fastweb S.p.A. nel mese di maggio 2014, la società Telecom Italia S.p.A., una volta acquisita la richiesta di rientro della numerazione, come risulta da apposito modulo contrattuale sottoscritto dall'istante in data 24 aprile 2014, non solo non si è attivata a garantire il rientro della numerazione sulla propria rete, ma non ha neppure informato l'istante di avere preso in carico la richiesta di rientro e di avere sollecitato il settore di competenza.

All'esito delle risultanze istruttorie, si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A. non si è mai attivata per processare la richiesta di rientro della predetta risorsa numerica, né ha mai comunicato all'istante la sussistenza di eventuali ostacoli all'acquisizione della linea, limitandosi ad ammettere, nel corso della presente procedura, che *"la richiesta di rientro è rimasta in stato aperta per un lungo periodo"*.

Né, al riguardo, può considerarsi esaustiva la circostanza addotta in memoria dalla medesima società secondo la quale *"in data 16 maggio 2014 si è proceduto all'attivazione di una nuova linea la n. 081.8352xxx su richiesta della cliente"*.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della numerazione storica n. 081.8321xxx, ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A., deve ritenersi accoglibile e va computata secondo quanto disposto dall'articolo 9, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso ripartito in misura della metà su entrambe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

le società, considerato che l'istante ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato mediante rappresentante 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 Arnese, nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia 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 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 385,00 (trecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 77 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 1 gennaio 2014 al 14 marzo 2014, secondo previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 286,00 (duecentottantasei/00) a titolo di indennizzo computato per il numero di 286 giorni di mancata risposta al reclamo del 21 gennaio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica, quale importo massimo previsto dall'articolo 9, della delibera n.73/11/CONS.

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

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 8 giugno 2015

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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