



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 85/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CHIORAZZO / FASTWEB S.P.A. - TELECOM ITALIA S.P.A. - TISCALI
ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1072/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 luglio 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. 390/15//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 del sig. Chiorazzo, del 23 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Chiorazzo, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 081.8630xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, che ha interessato la predetta risorsa numerica dal 2 dicembre 2013 al mese di giugno 2014.

In particolare, l'istante, titolare di uno studio commercialista, ha rappresentato che, a fronte della richiesta di attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL con la società Fastweb S.p.A., inoltrata nel mese di novembre 2013, previa migrazione della numerazione dal precedente gestore Tiscali Italia S.p.A., riscontrava a far data dal 2 dicembre 2013 l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi, che, nonostante i ripetuti reclami inviati alle società Fastweb S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A., non venivano ripristinati, causando gravi danni allo svolgimento dell'attività professionale.

Atteso il perdurare del disservizio, in data 19 febbraio 2014 l'istante si vedeva costretto a formalizzare disdetta contrattuale nei confronti della società Fastweb S.p.A. ed a richiedere in data 28 febbraio 2014 il rientro in Telecom Italia. Dopo pochi giorni, a seguito della risoluzione del disservizio da parte di Fastweb S.p.A., con raccomandata A.R. del 4 marzo 2014, l'istante formalizzava la revoca della richiesta di rientro in Telecom Italia, che però veniva respinta con comunicazione del 19 marzo 2014 dalla società Telecom Italia S.p.A. Di seguito, solo nel mese di giugno 2014, a fronte di una nuova richiesta di rientro, la società Telecom Italia S.p.A. provvedeva all'attivazione di entrambi i servizi.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio e del servizio ADSL dal 2 dicembre 2013 al mese di giugno 2014;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai ripetuti reclami;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il mancato inserimento negli elenchi telefonici, a seguito del passaggio della numerazione in Fastweb S.p.A.;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 29 settembre 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“in data 18 novembre 2013 l'istante ha aderito ad una proposta di abbonamento di tipo business, chiedendo l'attivazione dei servizi fonia e Adsl. In data 2 dicembre 2013 Fastweb ha chiesto la migrazione del numero a Tiscali che è stata espletata in data 11 dicembre 2013, data in cui Fastweb ha correttamente attivato i servizi richiesti dall'istante. In merito ai reclami, giova evidenziare che per quanto riguarda i disservizi verificatisi fino all'11 dicembre 2013, gli stessi saranno da imputarsi a Tiscali Italia. Invero, in data 11 dicembre 2013 Fastweb acquisiva la numerazione,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

attivando correttamente i servizi. L'unico guasto per cui l'istante ha chiesto assistenza tecnica è quello riscontrato in data 24 marzo 2014. In data 25 febbraio 2014 il sig. Chiorazzo ha inoltrato alla scrivente richiesta di disdetta della propria utenza ed in data 27 marzo 2014 Fastweb S.p.A. ha provveduto alla chiusura del contratto. In merito all'indennizzo per il mancato inserimento all'interno degli elenchi telefonici, si rileva come nulla è dovuto al sig. Chiorazzo, il quale non ha posto in essere gli adempimenti previsti dall'articolo 14, comma 3, delle condizioni generali di abbonamento. Alla luce di quanto sopra esposto, si chiede il rigetto dell'istanza per cui si procede".

La società Tiscali Italia S.p.A., con successiva comunicazione inviata in data 5 novembre 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: "in data 22 novembre 2013 Tiscali riceveva richiesta di migrazione da parte di Fastweb, a cui forniva l'ok con relativo codice di sessione; la fase 3 veniva avviata in data 4 dicembre 2013 ed espletata in data 10 dicembre 2013 entro i termini regolamentari. Sebbene il sig. Chiorazzo non fosse più cliente Tiscali dal 10 dicembre 2013, in data 11 dicembre 2013 contattava il servizio assistenza clienti per segnalare malfunzionamenti ed in data 13 dicembre 2013 inviava anche un fax di reclamo. Nonostante ciò, Tiscali con email del 19 dicembre 2013 comunicava la cancellazione del contratto, conseguente all'attivazione del servizio con altro gestore".

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

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.

In via preliminare, va evidenziato che la società Telecom Italia S.p.A., omettendo di produrre memoria nei termini regolamentari, ha comunque documentato, mediante esibizione di copia delle schermate di sistema, l'acquisizione da parte della stessa della risorsa numerica a dar data dal 26 maggio 2014, a seguito di un ordinativo emesso in data 21 maggio 2014. Dalla documentazione, acquisita agli atti in corso di istruttoria, si evince che la numerazione 081.8630xxx, attiva con Tiscali Italia S.p.A. dal mese di aprile 2009, è migrata in Fastweb S.p.A. in data 11 dicembre 2013; dato fattuale comprovato dalla sintesi dell'attività gestionale di entrambi gli operatori. Di seguito, emerge che la predetta risorsa numerica è rientrata in Telecom Italia in data 26 maggio 2014, a seguito di richiesta di migrazione del 3 aprile 2014.

Alla luce della ricostruzione dello "storico" della predetta numerazione, con riferimento alla totale interruzione di entrambi servizi lamentata dall'istante dal mese di dicembre 2013 al mese di giugno 2014, si deve precisare che la sospensione che ha interessato l'utenza telefonica dal 2 dicembre 2013 al 10 dicembre 2013, sebbene ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A., non può ritenersi indennizzabile, in quanto agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. da parte dell'istante,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

anteriore alla migrazione della numerazione in Fastweb S.p.A. avvenuta in data 11 dicembre 2013.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 38/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente

Diversamente, la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza in epigrafe dall'11 dicembre 2013 (data di acquisizione della risorsa numerica da parte della società Fastweb S.p.A.) al 27 marzo 2014 (data di effettiva lavorazione della disdetta contrattuale) è ascrivibile alla società Fastweb S.p.A., atteso che la stessa avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza telefonica in epigrafe, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01). Infatti, detta società, sebbene in memoria abbia sottolineato di avere correttamente attivato entrambi i servizi a far data dall'11 dicembre 2013, si è limitata a produrre unicamente copia della fattura 1165857 del 14 febbraio 2014 inerente ai consumi effettuati dal 15 dicembre 2013 al 14 febbraio 2014, da cui emergono 10 tentativi di chiamata per un totale di 7 minuti, con ben 7 richieste di assistenza al servizio clienti Fastweb; circostanza quest'ultima che smentisce l'asserzione riportata in memoria secondo la quale *“l'unico guasto per cui l'istante ha chiesto assistenza tecnica è quello riscontrato in data 24 marzo 2014”*.

Pertanto, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi dall'11 dicembre 2013 al 27 marzo 2014 per il numero di 106 giorni, da computarsi secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* per ciascun servizio secondo il combinato disposto degli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, attesa la natura *“business”* dell'utenza telefonica *de qua*. Laddove, la sospensione successiva al 27 marzo 2014 non è imputabile alle società convenute nella presente procedura, bensì alla condotta mutevole dell'istante, che dopo avere formalizzato disdetta nei confronti della società Fastweb S.p.A. con invio della raccomandata A.R. del 19 febbraio 2014, ha richiesto in data 26 febbraio 2014 il rientro in Telecom Italia, per poi revocarlo dopo pochi giorni, e precisamente in data 4 marzo 2014, senza però fornire contezza della mutata volontà alla società Fastweb S.p.A., che ricevuta la disdetta contrattuale, ha correttamente provveduto alla dismissione effettiva a far data dal 27 marzo 2014, come peraltro risulta dall'istruttoria sommaria propedeutica all'adozione del provvedimento temporaneo di rigetto, emesso dal CORECOM Campania in data 29 aprile 2014.

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo a copertura di mancati riscontri ai ripetuti reclami, a partire dal primo del 13 dicembre 2013, 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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, in considerazione dei 157 giorni intercorrenti dal 13 gennaio 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 19 giugno 2014, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 157,00 (centocinquantesette/00) a titolo di indennizzo, computato per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), non può ritenersi accoglibile, in quanto non risulta alcun tracciamento cartaceo e/o documentale di richiesta dell'istante di inserimento negli elenchi telefonici in conformità alle disposizioni di cui alle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS, né alcun reclamo e/o segnalazione successiva in ordine all'asserita omissione.

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) considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 del sig. Chiorazzo, 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 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.060,00 (millesessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario di euro 10,00 *pro die* per il numero di 106 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 081.8630xxx dall'11 dicembre 2013 al 27 marzo 2014, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 1.060,00 (millesessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario di euro 10,00 *pro die* per il numero di 106 giorni di sospensione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 081.8630xxx dall'11 dicembre 2013 al 27 marzo 2014, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 157,00 (*centocinquantesette/00*) a titolo di indennizzo computato per il numero di 157 giorni di mancata risposta al reclamo del 13 dicembre 2013, secondo quanto previsto dall'articolo 11, 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.

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, 9 luglio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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