



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 96/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ASSENZA / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 949/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 ottobre 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. 425/14/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 del sig. Assenza, del 13 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Assenza, intestatario dell'utenza telefonica n. 0932.928xxx, contesta il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio Adsl a decorrere dal mese di agosto 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a far data dal 13 agosto 2013, riscontrava lo scorretto funzionamento del servizio telefonico e del servizio Adsl, entrambi interessati da continue e ripetute cadute di connessioni e, pertanto, segnalava tempestivamente alla società Fastweb S.p.A. mediante ripetuti reclami telefonici. La società Fastweb S.p.A., di volta in volta, comunicava all'istante la pronta risoluzione del disservizio, che però continuava a ripresentarsi. Pertanto, in data 17 dicembre 2013 l'istante si vedeva costretto a formalizzare la disdetta contrattuale mediante l'invio di raccomandata A.R., ricevuta in data 24 dicembre 2013 dalla società Fastweb S.p.A.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la discontinuità di entrambi i servizi per la durata di nove mesi;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico per la durata di due mesi;
- iii. lo storno degli importi addebitati, allo stato insoluti;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 8 luglio 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“in data 17 luglio 2013 l'istante ha aderito ad una proposta di abbonamento Fastweb. I servizi sono stati correttamente attivati in data 13 agosto 2013, come comprovato dal rapporto di predisposizione/attivazione sottoscritto dall'istante, nonché dal conto Fastweb n. 6266451 emesso in data 31 agosto 2013, in cui è presente il traffico telefonico che conferma l'attivazione dei servizi in perfetta aderenza con le determinazioni contrattuali. In relazione alle doglianze mosse dal sig. Assenza, Fastweb rileva che i servizi erogati in favore del medesimo hanno sempre funzionato e sono stati pienamente usufruiti dall'istante. Al riguardo, sia l'allegata fattura n. 6266451, che la successiva fatturazione pongono in evidenza un significativo traffico telefonico che certifica il funzionamento dei servizi ed il loro utilizzo da parte del sig. Assenza. Peraltro, alcun disservizio è stato mai segnalato dall'istante il quale, piuttosto, ha interrotto i pagamenti a far data dalla fattura n. 9454369, maturando un insoluto pari ad euro 235,81. A fronte del sollecito di pagamento inviato all'istante e all'arbitrario mancato pagamento dell'insoluto, Fastweb ha provveduto a sospendere i servizi nel mese di dicembre 2013”*.



## *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 essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, 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 al malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio Adsl a decorrere dal mese di agosto 2013.

Invero, dalla disamina della copia del “dettaglio dei consumi”, emerge che il servizio telefonico, pur non essendo interessato da totale interruzione, è stato comunque connotato da anomalie di connessione. In particolare, i relativi tabulati riportano, nel periodo in contestazione, conversazioni di brevissima durata per interi giorni consecutivi (ad esempio, in data 30 agosto 2013, viene registrata alle ore 20.43 una chiamata della durata di 31 secondi, e dopo due minuti, quindi, alle ore 20.45, un altro tentativo di conversazione di 38 secondi; di seguito, alle ore 20.52 viene rilevata una telefonata della durata di 30 secondi; anomalia quest'ultima presente anche nei giorni successivi).

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio telefonico, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il numero di 127 giorni dal 13 agosto 2013 (data di attivazione e di prima richiesta di assistenza tecnica) al 18 dicembre 2013 (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 2,50 *pro die* secondo quanto disposto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Parimenti, sempre con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), il malfunzionamento del servizio Adsl, segnatamente al suindicato periodo di riferimento, legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi a far data dal mese di dicembre 2013, in quanto la stessa, intervenuta successivamente al sollecito di pagamento e alla richiesta di disdetta contrattuale inviata dall'istante in data 18 dicembre 2013, è stata causata dal mancato pagamento degli importi fatturati, come peraltro confermato dall'istante, che in data 17 dicembre 2013 ha revocato l'autorizzazione all'addebito a mezzo R.I.D.

Da ultimo, la richiesta di cui al punto *iii*), di storno degli importi allo stato insoluti, è accoglibile, sia pure con riferimento agli addebiti fatturati successivamente alla richiesta di disdetta contrattuale del 18 dicembre 2013.

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 218,00 (duecentodiciotto/00) per le spese sostenute dall'istante per l'avvio della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Sicilia e per la presente procedura, comprensive delle ricevute di pagamento, prodotte in copia agli atti, dei titoli di viaggio occorsi per la partecipazione all'udienza di discussione della controversia dinnanzi a questa 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. Assenza nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0932.928xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati successivamente alla richiesta di disdetta contrattuale, con emissione delle relative note di credito e mediante il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 218,00 (duecentodiciotto/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 317,50 (trecentodiciassette/50) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 127 giorni di irregolare erogazione del servizio telefonico dal 13 agosto 2013 al 18 dicembre 2013, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ii. euro 317,50 (trecentodiciassette/50) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 127 giorni di irregolare erogazione del servizio Adsl dal 13 agosto 2013 al 18 dicembre 2013, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

4. 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.

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.

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, 13 ottobre 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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