



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 1/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CASEIFICIO CIRIGLIANA / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n.1413/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 4 aprile 2017;

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. 88/16/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 denominato *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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del Caseificio Cirigliana, del 10 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La Società istante lamenta il ritardo nella migrazione dell’utenza telefonica *business* n. 0823641xxx da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 24 ottobre 2014, in adesione alla proposta di abbonamento di Telecom Italia S.p.A., la Società istante ha chiesto la migrazione dell'utenza telefonica di cui sopra da Fastweb S.p.A. a Telecom Italia S.p.A.;

b. tuttavia la procedura di migrazione veniva espletata solo alla fine del mese di luglio 2015;

c. nel frattempo, l'utente segnalava ripetutamente il ritardo, sia telefonicamente al Servizio clienti che a mezzo fax e, nel marzo 2015, depositava presso il CORECOM l'istanza per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. la corresponsione degli indennizzi per ritardata attivazione dei servizi "Voce" e ADSL;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo con particolare riferimento alla segnalazione scritta del 13 dicembre 2014, rimasta priva di riscontro.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato che la procedura di migrazione non è andata tempestivamente a buon fine a causa delle ripetute bocciature notificate da Telecom Italia S.p.A. Pertanto, stante l'impossibilità di portare a termine la procedura di migrazione, Fastweb S.p.A., *"anche alla luce della volontà dell'istante di voler migrare in Telecom, ha provveduto ad inviare a quest'ultima una richiesta di cessazione con rientro"*, espletata da Telecom Italia S.p.A. l'11 giugno 2015. Nelle more, l'istante ha sempre continuato a fruire dei servizi regolarmente erogati da Fastweb S.p.A. A comprova di quanto addotto l'operatore ha depositato, in allegato alle memorie, le schermate di sistema e le fatture emesse in costanza di rapporto contrattuale.

Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie, tuttavia, in udienza, ha dichiarato che il codice di migrazione corretto è pervenuto in data 12 giugno 2015, il rientro della linea è avvenuto il 19 luglio successivo, l'ADSL è rientrato solo in data 7 agosto 2015.

3. Motivazione della decisione

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

In particolare, risulta acclarato che la procedura di migrazione non si è compiuta nei termini contrattuali previsti, ossia che Telecom Italia S.p.A. non ha attivato i servizi entro il termine di 10 giorni di cui all'articolo 4, comma 1, della Carta dei servizi.

Ciò stante, Fastweb S.p.A. ha dichiarato che il ritardo non è a sé imputabile, ma è da ricondurre alle bocciature dell'operatore *recipient*. Telecom Italia S.p.A. non ha contestato quanto asserito dall'operatore *donating*, tantomeno ha palesato le motivazioni per le quali non ha provveduto all'attivazione della linea nel termine previsto. Pertanto,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

per un principio di non contestazione delle avverse allegazioni, in assenza di prova contraria, si ritiene che Telecom Italia S.p.A. sia responsabile del disservizio patito dall'utente.

In relazione a tanto, atteso che nelle more dell'espletamento della procedura di rientro l'istante ha regolarmente fruito dei servizi erogati da Fastweb S.p.A., Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere al Caseificio Cirigliana l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 1.320,00 (milletrecentoventi/00), computato nella misura di 3,00 euro giornalieri, per ciascun servizio, Voce e ADSL, per complessivi 220 giorni, riferiti al periodo compreso dal 24 ottobre 2014 (data in cui l'utente ha dichiarato di aver chiesto la migrazione) al 16 giugno 2015 (data in cui risulta espletata la cessazione con rientro in Telecom Italia S.p.A.), decurtati dei giorni che, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, della Carta dei servizi, l'operatore si riserva per attivare la linea.

Anche la richiesta dell'utente *sub ii* può trovare accoglimento, in quanto né Fastweb S.p.A., né Telecom Italia S.p.A., hanno dimostrato di aver riscontrato il reclamo scritto inviato dall'istante il 1 dicembre 2014. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per 152 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 1 dicembre 2014 al 16 giugno 2015, già decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva per dare risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 4.13 della propria Carta Servizi, per un totale di euro 152,00 (centocinquanta/00). Parimenti, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per 167 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 1 dicembre 2014 al 16 giugno 2015, già decurtati dei 30 giorni che l'operatore si riserva per dare risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 6 della propria Carta Servizi, per un totale di euro 167,00 (centosessantasette/00).

In ultimo, 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), tenuto conto che la stessa si è avvalsa dell'assistenza legale, da addebitare in misura di 1/3 alla società Fastweb S.p.A. e per i restanti 2/3 a carico della società Telecom Italia S.p.A.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del Caseificio Cirigliana nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni espresse in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a liquidare la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante l'importo di euro 152,00 (centocinquantadue/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancata risposta al reclamo.

3. La società Telecom Italia S.p.A., oltre a liquidare la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. euro 1.320,00 (milletrecentoventi/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi, "Voce" e ADSL;

b. euro 167,00 (centosessantasette/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. Le società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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, 4 aprile 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi