



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 120/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RANIELLO / SKY ITALIA S.R.L. / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA
S.P.A.
(GU14 n. 1201/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 maggio 2016;

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 Sig. Raniello, del 5 agosto 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il Sig. Raniello lamenta la mancata migrazione dell’utenza telefonica n. 0817414xxx, da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A, e la conseguente mancata attivazione dei servizi da parte di quest’ultimo, in esecuzione al contratto Sky&Fastweb, denominato “*Home Pack*”, stipulato in data 13 febbraio 2013.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

a. l'utente, cliente del gestore Telecom Italia S.p.A., in data 13 febbraio 2013 ha aderito al contratto Sky&Fastweb denominato "*Home Pack*" che prevedeva, previa migrazione dell'utenza, l'attivazione dei servizi di telefonia (voce e ADSL) da parte di Fastweb S.p.A. e dei servizi di *pay-tv* da parte di Sky Italia S.r.l.;

b. tuttavia, mentre Sky Italia S.r.l. ha adempiuto regolarmente alle prescrizioni contrattuali, l'utenza n. 0817414xxx non è mai migrata in Fastweb S.p.A. che quindi non ha mai attivato i servizi di propria competenza;

c. pertanto, l'utente ha continuato a fruire dei servizi telefonici puntualmente erogati dal gestore Telecom Italia S.p.A. e a nulla sono valsi i numerosi reclami inviati a Fastweb S.p.A., rimasti tutti senza riscontro.

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

- i. il rimborso dei canoni di abbonamento versati a Sky Italia S.r.l.;
- ii. il rimborso dei canoni di abbonamento versati a Telecom Italia S.p.A.;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A.;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati a Fastweb S.p.A.

2. La posizione degli operatori

La società Sky Italia S.r.l., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha addotto che "*la mancata attivazione del servizio di telefonia da parte di Fastweb esula dall'area di competenza di Sky*". In particolare, per quanto attiene alla richiesta dell'istante di restituzione dei canoni addebitati da Sky Italia S.r.l. l'operatore ha precisato di aver "*fatturato al cliente esclusivamente l'importo riconducibile al costo dell'abbonamento ai propri servizi di pay-tv, i quali sono stati da Sky sempre regolarmente erogati e dall'utente sempre regolarmente fruiti*".

La società Fastweb S.p.A., *in primis* ha addotto che le richieste di parte relative all'indennizzo per mancata attivazione dei servizi telefonici e per mancata risposta al reclamo sono inammissibili in quanto non hanno formato oggetto del tentativo di conciliazione. In relazione ai fatti oggetto di controversia, l'operatore ha poi rappresentato che, a fronte della PDA "*Home Pack*" sottoscritta dal Sig. Raniello in data 13 febbraio 2014, ha inviato a Telecom Italia S.p.A. due richieste di *number portability* del n. 0817414xxx, entrambe bocciate, e che "*i predetti impedimenti tecnici nell'espletamento della procedura di portabilità sono stati prontamente comunicati al Sig. Raniello*". A comprova della comunicazione effettuata all'utente, l'operatore ha prodotto copia di una schermata del *software* Remedy che traccia i contatti telefonici intercorsi tra l'operatore e il proprio cliente.

La società Telecom Italia S.p.A. ha addotto che la linea telefonica n. 0814474xxx risulta intestata a Hobby Car di Raniello Vincenzo e che in riferimento alla stessa non è mai pervenuta alcuna richiesta di migrazione.



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 trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

Preliminarmente, alla luce delle Linee Guida approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si ritengono ammissibili le domande di parte relative all'indennizzo per mancata attivazione dei servizi telefonici e per mancata risposta al reclamo, in ossequio al principio del *favor utentis* che nel caso di specie trova applicazione in quanto si ritiene che la pretesa di un indennizzo sia logicamente implicita e pertinente, a fronte del disservizio lamentato.

In sede di udienza, Fastweb S.p.A. ha altresì rilevato l'inammissibilità dell'istanza di definizione stante la difformità tra il numero telefonico indicato nel formulario GU14 (081447xxx) e quello oggetto del contratto "*Home Pack*" dedotto in controversia (0817414xxx). In relazione a tanto, l'utente ha rappresentato che per mero errore materiale nell'istanza è stato indicato il n. 081447427; infatti, nel ribadire che l'utenza interessata dal disservizio è la n. 0817414xxx, ha evidenziato che il tentativo di conciliazione, come risulta dal verbale del CORECOM Campania del 7 luglio 2015, è stato regolarmente esperito in relazione al contratto codice cliente n. 14551374, avente ad oggetto la numerazione 0817414xxx. Ciò stante, premesso che il codice cliente n. 14551374 è il medesimo indicato inequivocabilmente sia nell'istanza di conciliazione che in quella di definizione e avendo constatato che solo Telecom Italia S.p.A. ha depositato memorie riferite al diverso contratto avente ad oggetto l'utenza n. 0814474xxx (infatti sia le memorie depositate da Fastweb S.p.A. che quelle depositate da Sky Italia S.r.l. hanno ad oggetto la linea telefonica n. 0817414xxx), in sede di udienza è stato assegnato a Telecom Italia S.p.A. il termine ulteriore di quaranta giorni per produrre memorie e documentazione in riferimento alla mancata migrazione dell'utenza n. 0817414xxx, accertato che era questa la linea oggetto dell'istanza di definizione. Nel termine assegnato, tuttavia, l'operatore non ha depositato alcuna documentazione in relazione alla fattispecie dedotta in controversia.

Nel merito, la domanda dell'utente di cui al punto *i.* non può trovare accoglimento in quanto, a fronte del regolare e incontestato adempimento da parte dell'operatore Sky Italia S.r.l. delle prescrizioni contrattuali di competenza, non c'è ragione per la quale l'utente debba sottrarsi al versamento del corrispettivo. In particolare, addurre che "*il servizio di pay-tv per il Sig. Raniello non era essenziale rispetto a quello telefonico*" non esonera l'istante dal pagamento dei canoni dovuti.

Analogamente, la domanda dell'utente di cui al punto *ii.* non può essere accolta atteso che il Sig. Raniello ha regolarmente fruito dei servizi telefonici correttamente erogati dall'operatore Telecom Italia S.p.A., quindi a fronte della fruizione di un servizio si ritiene doveroso pagarne il corrispettivo.

Diverse sono le considerazioni relative alla mancata migrazione dell'utenza. Il gestore Fastweb S.p.A. ha dimostrato, mediante produzione di apposite schermate estratte dal sistema di interfaccia Eureka, che la procedura di migrazione non è andata a buon fine per impedimenti tecnici indipendenti dalla propria responsabilità, avendo ricevuto ripetuti KO dall'operatore *donating* Telecom Italia S.p.A. che, viceversa, non ha provato che le causali di scarto notificate all'operatore *recipient* fossero legittime in relazione alla disciplina vigente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, si osserva che Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di aver notificato a Fastweb S.p.A. causali di rifiuto coerenti con la causa che le ha generate, nel rispetto delle disposizioni regolamentari e degli accordi tra le parti.

Si rileva, altresì, che Fastweb S.p.A. non ha provato di aver reso adeguatamente edotto l'utente in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati nel corso della procedura stante il disconoscimento, da parte dell'utente, dei contatti telefonici che l'operatore ha addotto essere intercorsi al fine di adempiere ai propri oneri informativi.

In relazione a tanto, ritenuto che la richiesta dell'utente di cui al punto *iii*. meriti accoglimento, relativamente al periodo compreso dal 22 aprile 2013 (data in cui Telecom Italia S.p.A., *donating*, ha notificato a FW il primo KO alla richiesta di migrazione) al 24 febbraio 2014 (data in cui l'utente ha comunicato a Fastweb S.p.A. l'intenzione di recedere dal contratto), all'istante deve essere riconosciuto l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 1,50 al giorno, per 308 giorni, per un totale di euro 462,00 (quattrocentosessantadue/00). In particolare, rilevato che il disagio patito dall'utente è attribuibile al comportamento assunto nel caso di specie da entrambi i gestori, in applicazione al principio di equità espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra, si ritiene che l'indennizzo così determinato debba essere corrisposto per metà, ovvero nella misura di euro 231,00 (duecentotrentuno/00), da Telecom Italia S.p.A. e per la restante metà, ovvero nella misura di euro 231,00 (duecentotrentuno/00), da Fastweb S.p.A.

Infine, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento in quanto in atti non risultano reclami scritti, tantomeno l'istante ha circostanziato il *quando* dei reclami "via cavo" rivolti all'operatore Fastweb S.p.A.

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 ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità, avvalendosi dell'assistenza di un legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Raniello, per le motivazioni espresse in premessa, nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., mentre rigetta l'istanza avanzata dall'utente nei confronti di Sky Italia S.r.l.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 231,00 (duecentotrentuno/00), maggiorato degli



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 231,00 (duecentotrentuno/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi.

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, 31 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi