



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 146/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PATRONE/FASTWEB S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/85/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 settembre 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. 125/17/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 indennizzi*;

VISTA l’istanza del Sig. Patrone, del 13 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0818037XXX, lamenta, nei confronti dei gestori Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., il ritardo nella migrazione della linea, nonché l'interruzione dei servizi.

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

a. nel mese di febbraio 2014, il Sig. Patrone a richiesto all'operatore Telecom Italia S.p.A. l'attivazione dei servizi, "Voce" e ADSL sull'utenza dedotta in controversia, previa migrazione da Fastweb S.p.A.;

b. la procedura di migrazione è stata portata a compimento sono in data 12 novembre 2014, tuttavia l'utente subiva *"una sospensione ad intermittenza dei servizi, voce e fonica"*;

c. *"a nulla sono valsi i numerosi reclami inviati"*.

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

i. la corresponsione di un indennizzo per ritardo nell'espletamento della migrazione, in riferimento al periodo compreso dal febbraio 2014 al 12 novembre 2014;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi dal febbraio 2014 al 12 novembre 2014;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;

iv. il rimborso delle spese di procedura e il risarcimento dei danni patrimoniali e non, subiti.

2. La posizione degli operatori

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, in via preliminare ha chiesto il rigetto delle istanze che non abbiano formato oggetto del tentativo di conciliazione, ovvero siano inammissibili in sede di definizione.

Nel merito, ha dichiarato che Telecom Italia S.p.A., operatore *recipient*, ha dato impulso alla procedura di migrazione in data 21 marzo 2014, con DAC concordata al 7 aprile 2014; tuttavia, il 17 aprile 2014 la procedura è stata annullata per *"sessione scaduta"*. *"Solo in data 11.09.2014 Telecom Italia ha immesso una nuova richiesta di migrazione; tale procedura si è conclusa negativamente"*; *in data 22.10.2014 l'operatore recipient ha avviato una nuova procedura di migrazione che si è conclusa positivamente in data 11.11.2014"*. Conseguentemente Fastweb S.p.A. ha chiuso il contratto.

Per quanto attiene alla contestata interruzione del servizio, la Società ha depositato il dettaglio di traffico dal quale è possibile constatare che nel periodo circoscritto dall'utente, ovvero dal febbraio 2014 al 12 novembre 2014, il Sig. Patrone ha regolarmente fruito dei servizi telefonici, puntualmente erogati dall'operatore. Peraltro, non risulta che mai l'istante abbia segnalato il disservizio, tant'è che non fornisce prova del reclamo che adduce di aver inviato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente, tuttavia, in udienza, ha dichiarato che *"l'OL di rientro del 2/4/14 è andato in scarto con causale "rifiuto di rientro da parte del cliente", la successiva richiesta di rientro è stata fatta dal cliente il 30 ottobre 2014, in relazione alla quale, a seguito della DAC del 6/11/14, la linea è stata attivata l'11/11/14"*. Inoltre ha dichiarato che nel periodo indicato dall'istante non sono pervenuti reclami, neanche telefonici.

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.

In primis, si ritiene di non accogliere l'eccezione preliminare sollevata da Fastweb S.p.A. in quanto, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013), anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte.

Nel merito, la richiesta dell'utente *sub i.* può trovare accoglimento. In particolare, atteso che Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato quanto addotto in udienza, ovvero che il ritardo nella migrazione è dipeso dal *"rifiuto di rientro da parte del cliente"*, per un principio di non contestazione delle avverse allegazioni, si ritiene responsabile di non aver provveduto all'attivazione della linea nel termine previsto nelle Condizioni generali di contratto (10 giorni). Pertanto, atteso che nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione il Sig. Patrone non è stato disservito in quanto l'erogazione dei servizi era assicurata dall'operatore Fastweb S.p.A., la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, del *Regolamento indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 705,00 (settecentocinque/00), computato nella misura di 1,50 euro giornalieri, per ciascun servizio, "Voce" e ADSL, per complessivi 235 giorni, riferiti al periodo compreso dal 21 marzo 2014 (data in cui risulta che l'operatore *recipient* ha dato impulso alla procedura di migrazione, rilevato che in atti non è indicata la data esatta in cui l'utente ha sottoscritto la PDA) all'11 novembre 2014 (data in cui risulta attivata la linea da parte di Telecom Italia S.p.A.)

Viceversa, la richiesta dell'utente *sub ii.* non può essere accolta in quanto, dalla documentazione in atti, non emerge né un'interruzione, né un malfunzionamento dei servizi nel periodo circoscritto dall'utente.

Analogamente, non è accolta la richiesta dell'istante *sub iii.* in quanto al fascicolo non vi è prova alcuna dei reclami che il Sig. Patrone ha dichiarato di aver effettuato in costanza di disservizio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 100,00 (cento/00).

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, per le motivazioni espresse in premessa, accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Patrone, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A.

2. La società Telecom Italia S.p.A., oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, l'importo di euro 705,00 (settecentocinque/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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.

Napoli, 26 settembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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