



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 151/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
STUDIO DENTISTICO COCCIA / FASTWEB S.P.A. / VODAFONE ITALIA  
S.P.A. (TELETU S.P.A.)  
(GU14 n. 1062/2015)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 dicembre 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 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*”;

VISTA l’istanza dello Studio dentistico Coccia, del 9 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Lo studio dentistico Coccia, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0818712xxx, lamenta l'interruzione dei servizi voce e ADSL, attivi sulla predetta linea.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che, a seguito della richiesta di migrazione dell'utenza *business* n. 0818712xxx dall'operatore Vodafone Omnitel B.V. (TeleTu) (ora Vodafone Italia S.p.A. [Teletu]) a Fastweb S.p.A., nel periodo compreso dal 23 aprile 2015 all'8 giugno 2015, venivano interrotti i servizi voce e ADSL.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto la corresponsione degli indennizzi di cui agli articoli 6 e 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*.

## **2. La posizione degli operatori**

La società Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha dichiarato di aver acquisito la risorsa numerica di cui trattasi solo in data 22 giugno 2015, pertanto l'asserito disservizio, in quanto risalente al periodo in cui l'utenza era servita dal gestore Vodafone Omnitel B.V., non può essere imputato a Fastweb S.p.A.

La società Vodafone Omnitel B.V. (TeleTu), nelle memorie prodotte, ha confermato che la migrazione si è perfezionata il 22 giugno 2015; tuttavia, per quel che concerne il disservizio lamentato dall'utente ha asserito che *“non risulta nei sistemi TeleTu alcuna segnalazione in merito agli stessi da parte dell'istante”*. In proposito ha altresì evidenziato che, *“il termine iniziale di riconoscimento di eventuali indennizzi può decorrere esclusivamente dalla data della prima segnalazione rintracciabile dal gestore”*. Inoltre, l'operatore ha contestato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo *“atteso che nessun valido reclamo risulta allegato in atti”*. Infine, nel merito, ha addotto che *“risulta effettuato regolare traffico sulle utenze oggetto del contenzioso fino alla disattivazione per migrazione”*.

## **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, si osserva che nel caso di specie alcuna responsabilità può essere imputata all'operatore Fastweb S.p.A. in quanto all'epoca del disservizio l'utenza di cui trattasi era servita dalla società Vodafone Omnitel B.V. (TeleTu) che, in virtù delle considerazioni che seguono, si ritiene essere responsabile del disagio lamentato dall'utente nella circostanza dedotta in controversia.

In particolare, si rileva che l'operatore Vodafone Omnitel B.V. (TeleTu), non ha prodotto alcuna documentazione (dettaglio di traffico) comprovante il regolare



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

funzionamento dell'utenza di cui trattasi nel periodo circoscritto dall'istante, pertanto risulta incontestato che nel periodo compreso dal 23 aprile 2015 all'8 giugno 2015 i servizi, voce e ADSL, sono stati completamente interrotti. In proposito, a nulla vale addurre che *“non risulta nei sistemi TeleTu alcuna segnalazione”* in quanto, premesso che l'istante ha dichiarato di aver effettuato il reclamo telefonicamente, quindi con modalità conforme a quella prevista dall'articolo 8, comma 1, della delibera n. 179/07/CSP, non è onere dell'utente assicurarsi che l'operatore registri sui propri sistemi la segnalazione telefonica del guasto; del resto è agevole presumere, anche nell'ottica del *favor utentis*, che l'istante, a fronte dell'interruzione del servizio, abbia immediatamente contattato il gestore per reclamare ed ottenerne il ripristino.

Alle luce delle considerazioni sopra espresse, considerato che Vodafone Omnitel B.V. (TeleTu) non ha dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio nel periodo circoscritto dall'istante, per un principio di non contestazione delle avverse allegazioni, si ritiene l'operatore responsabile del disservizio dedotto in controversia. Pertanto il gestore è tenuto a corrispondere allo studio dentistico Coccia l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS, per un totale di euro 920,00 calcolati nella misura di euro 20,00 al giorno (euro 10,00 per ciascun servizio), per 46 giorni, computati in riferimento al periodo intercorrente 23 aprile 2015 all'8 giugno 2015.

Diversamente, si ritiene di non accogliere la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto il disservizio verificatosi a decorrere dal 23 aprile 2015 è stato comunque risolto entro il termine che, come si legge nella Carta del Cliente dei Servizi a marchio TeleTu di Vodafone Omnitel B.V. 2014, l'operatore si riserva per darvi riscontro.

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), tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità ed ha fatto ricorso all'assistenza legale.

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 rigetta l'istanza dello studio dentistico Coccia nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dello studio dentistico Coccia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu) per le motivazioni espresse in premessa.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu) è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 920,00 (novecentoventi/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per completa interruzione del servizio voce e del servizio ADSL.

4. La società Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu) è tenuta 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, 1 dicembre 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***  
Antonio Perrucci