



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 175/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ZOCARATO / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 1285/2016)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 settembre 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. Zoccarato, del 26 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'utente, intestatario dell'utenza telefonica n. 0422436xxx, contesta la sospensione dei servizi di telefonia, "Voce" e ADSL, attivi sulla predetta linea, nonché l'addebito di importi non dovuti da parte del gestore Fastweb S.p.A.

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

a. in data 25 novembre 2014, sottoscriveva con Telecom Italia S.p.A. una proposta di attivazione dell'offerta "Tuttofibra", previa migrazione della linea da Fastweb S.p.A., con la garanzia di mantenere il proprio numero telefonico;

b. tuttavia, nel periodo successivo, veniva ripetutamente contattato dagli operatori di Telecom Italia S.p.A. che gli comunicavano la necessità di procedere ad una nuova attivazione, a fronte di un problema riscontrato nell'ambito della procedura di migrazione;

c. nell'aprile 2015, Telecom Italia S.p.A. assicurava l'attivazione dei servizi, conformemente all'offerta prescelta, previo recesso dal rapporto con Fastweb S.p.A.;

d. pertanto, in data 4 aprile 2015, l'istante inoltrava a Fastweb S.p.A. comunicazione di recesso, tramite raccomandata A/R;

e. in riscontro, Fastweb S.p.A. comunicava all'utente l'impossibilità di recedere dal contratto e proseguiva ad addebitare in conto corrente gli importi fatturati, sino a quando il Sig. Zoccarato, nel mese di settembre 2015, non ha revocato l'autorizzazione all'addebito in conto;

f. infine, il 24 maggio 2016, l'istante "*si è visto costretto ad accettare di cambiare il numero telefonico, nonostante i numerosi disagi a lui comportanti, risultando questa l'unica possibilità di usufruire dell'offerta 'Tuttofibra di Telecom Italia S.p.A.', nei termini contrattuali da lui sottoscritti*".

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

- i. la restituzione delle somme indebitamente trattenute da Fastweb S.p.A.;
- ii. lo storno delle fatture rimaste insolute;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La Società Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha concluso con l'utente, in sede di udienza, un accordo transattivo, pertanto risulta estromessa dalla procedura.

Il gestore Telecom Italia S.p.A. non ha depositato memorie difensive e non ha presenziato all'udienza, lasciando incontestato quanto affermato dall'utente.



## *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 accoglimento nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., come di seguito precisato.

Nel merito, dalla documentazione acquisita al fascicolo, risulta che la procedura di migrazione non è stata portata a compimento a causa di impedimenti tecnici imputabili a Telecom Italia S.p.A. In particolare, risulta, incontestatamente, che Telecom Italia S.p.A. il 1 dicembre 2014 ha avviato una procedura di migrazione, conclusasi con una notifica di annullamento in Fase 3, per sessione scaduta; in data 30 marzo 2015 ha inviato altra richiesta di espletamento all'operatore *donating*, Fastweb S.p.A., bocciata con causale di scarto "*codice di migrazione errato*"; un'ulteriore richiesta di espletamento, datata 13 aprile 2015, è stata annullata per sessione scaduta; anche la successiva richiesta, del 6 luglio 2015, è stata annullata per "*altro ordine in corso per l'utenza richiesta*"; infine, una richiesta del 31 marzo 2016 risulta ancora in corso a causa della mancata notifica della Fase 3.

In relazione a tanto, atteso che, in qualità di operatore *recipient*, Telecom Italia S.p.A. non ha neanche dimostrato di aver tempestivamente reso edotto l'istante in ordine alle problematiche di volta in volta riscontrate, si osserva che nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione l'utente ha comunque continuato a fruire dei servizi, "Voce" e ADSL, seppure erogati da operatore diverso da quello richiesto. Pertanto, in relazione alla condotta assunta, come emerge dalla documentazione in atti, si ritiene che Telecom Italia S.p.A. debba corrispondere all'istante, sulla base di quanto previsto dall'articolo 3, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, una somma pari ad euro 1.698,00 (milleseicentonovantotto/00) nella misura di euro 3 *pro die* per 566 giorni complessivi, computati in riferimento al periodo compreso dal 5 dicembre 2014 (data prevista per l'attivazione dei servizi, ossia 10 giorni dopo la sottoscrizione del contratto avvenuta il 25 novembre 2014) al 24 maggio 2016 (data in cui l'utente ha dichiarato di aver rinunciato a migrare l'utenza con *NP* acconsentendo all'attivazione di una nuova linea telefonica da parte di Telecom Italia S.p.A.).

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 l'utente ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che dinanzi all'Autorità, per il tramite del legale incaricato della sua assistenza.

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



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. La società Fastweb S.p.A, in virtù dell'accordo transattivo raggiunto con l'istante, è estromessa dal presente procedimento.

2. L'Autorità accoglie l'istanza del Sig. Zoccarato nei confronti di Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 1.698,00 (milleseicentonovantotto/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardata attivazione della linea telefonica.

4. 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.

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, 19 settembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

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