



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 177/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
KSD / TELECOM ITALIA S.P.A. / FASTWEB S.P.A.
(GU14/1813/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 30 ottobre

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n.347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza della società KSD, del 18 ottobre 2017;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 0823441XXX, lamenta l'indebita interruzione della linea e il ritardo nell'attivazione dei servizi.

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

a. in data 18 novembre 2016, in adesione all'offerta di Fastweb S.p.A. denominata "Unlimited business", ha sottoscritto regolare PDA richiedendo, altresì, la migrazione dell'utenza telefonica n. 0823441XXX da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.;

b. tuttavia, a far data dal 20 febbraio 2017, la linea è stata interrotta e, nonostante i numerosi reclami inviati, a mezzo PEC e fax, ad entrambi gli operatori, il problema non è stato risolto;

c. i servizi sono stati infine riattivati da Fastweb S.p.A. il 21 aprile 2017, solo a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM competente.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi, voce e ADSL, dal 20 febbraio 2017 al 21 aprile 2017;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione dei servizi e ritardata portabilità dell'utenza n. 0823441XXX;

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

iv. il rimborso dei costi addebitati in riferimento da entrambi gli operatori in costanza di disservizio;

v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente, tantomeno ha presenziato all'udienza in Autorità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che la portabilità della numerazione n. 0823441XXX è avvenuta il 18 aprile 2017, dopo tre bocciature notificate da Telecom Italia, “*con causale di scarto Annullamento per errore invio file*”. Inoltre, ha precisato che la numerazione dedotta in controversia è entrata nella disponibilità di Fastweb solo il 18 aprile 2017, mentre precedentemente era attestata su rete Telecom Italia, pertanto alcuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. in ordine al disservizio attinente all'interruzione della linea.

Nel merito della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la Società ha rilevato che i reclami depositati da controparte risultano tutti inviati a un indirizzo diverso rispetto a quello indicato nel regolamento negoziale, pertanto “*non possono essere presi in considerazione per eccepire un eventuale inadempimento contrattuale*”.

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 rileva che resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente nei confronti di Telecom Italia S.p.A. che non ha prodotto alcuna giustificazione in ordine ai disservizi dedotti in controversia.

Nel merito, la richiesta *sub i.* merita accoglimento, atteso che, a far data dal 20 febbraio 2017, prima che l'utenza migrasse in Fastweb S.p.A., e quindi quando ancora era su rete Telecom Italia S.p.A., è stata completamente disservita.

In relazione a tanto, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 1.140,00 (millecentoquaranta/00), calcolati nella misura di euro 10,00 al giorno, per ciascun servizio (voce e ADSL), per 57 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 20 febbraio al 18 aprile 2017 (data in cui, dalle schermate in atti, risulta espletata la richiesta di migrazione da parte di Telecom Italia S.p.A.).

Viceversa, si ritiene responsabile Fastweb S.p.A. del mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impedimento tecnico riscontrato in corso di migrazione. In proposito, si osserva che le schermate depositate dall'operatore, in allegato alle memorie, si riferiscono al periodo seguente all'adozione del provvedimento temporaneo da parte del CORECOM competente; inoltre, non provano che la causale di scarto notificata, “*Annullamento per errore invio file*”, non fosse giustificata. Pertanto, in accoglimento alla richiesta *sub ii.*, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari a euro 279,00 (duecentosettantanove/00), calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, per 93 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 18 gennaio 2017 (data entro la quale l'operatore *recipient* avrebbe dovuto attivare la linea) al 21 aprile 2017 (data in cui l'operatore *recipient* ha effettivamente attivato la linea). Si precisa, altresì, che in virtù



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Di contro, la richiesta *sub iii.* non può essere accolta, tenuto conto che il reclamo ha a oggetto il medesimo disservizio per il quale è già stato liquidato il dovuto indennizzo.

Inoltre, può trovare accoglimento la richiesta *sub iv.*, atteso che in assenza di servizi non sorge il diritto alla controprestazione a vantaggio dell'operatore. Pertanto, non essendo dovuto il pagamento in relazione al periodo di sospensione della fornitura, tutte le fatture emesse, rispettivamente da Telecom Italia S.p.A. o Fastweb S.p.A. in riferimento al periodo in cui l'istante era disservito devono essere stornate, ovvero rimborsate.

Infine, per quanto concerne il rimborso delle 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), da addebitare a carico di ciascun operatore in misura proporzionale alle rispettive responsabilità, come sopra configurate.

UDITA la relazione del Presidente, 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 della società KSD nei confronti di Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Telecom Italia S.p.A., oltre all'importo di euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutte le fatture emesse in costanza di disservizio, nonché a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a euro 1.140,00 (millecentoquaranta/00), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica.

3. Fastweb S.p.A., oltre all'importo di euro 20,00 (venti/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutte le fatture emesse in costanza di disservizio, nonché a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a euro 279,00 (duecentosettantanove/00), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per violazione degli oneri informativi di competenza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. Le società Telecom Italia S.p.A. e Fastweb 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, 30 ottobre 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi