



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 24/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
IASEVOLI/FASTWEB S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n.2152/2016)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 18 aprile 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. 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. Iasevoli, del 30 settembre 2016;

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 *business* n. 0815224xxx, lamenta, nei confronti dei gestori Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., l'interruzione dei servizi telefonici, nonché l'omessa migrazione.

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

- a. in data 6 luglio 2015 l'istante, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., ha chiesto a Telecom Italia S.p.A. il rientro dell'utenza di cui sopra;
- b. tuttavia, a far data dal 14 ottobre 2015, la linea è rimasta completamente isolata;
- c. alla data del deposito dell'istanza di definizione in Autorità, il disservizio non era stato ancora risolto.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per omessa e ritardata attivazione dei servizi "Voce" e ADSL;
- ii. il rimborso di tutte le fatture emesse dal 14 ottobre 2015 alla data di deposito dell'istanza di definizione in Autorità;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata portabilità dal 14 ottobre 2015 alla data di deposito dell'istanza di definizione in Autorità;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

## 2. La posizione degli operatori

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità delle richieste formulate nell'istanza di definizione nella parte in cui queste non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo di conciliazione, con particolare riguardo alla richiesta di rimborso di tutte le fatture emesse dal 14 ottobre 2015 alla data di deposito dell'istanza di definizione in Autorità.

Nel merito, ha dichiarato che Telecom Italia S.p.A. ha avviato una procedura di migrazione in data 24 luglio 2015, con DAC al 17 agosto 2015, annullata il 14 ottobre 2015, in fase 3 per sessione scaduta. Il 18 novembre 2015, Telecom Italia S.p.A. ha avviato un'altra procedura di migrazione, annullata anche questa il 10 marzo 2016, in fase 3 per sessione scaduta. L'operatore ha poi dichiarato di aver ricevuto, a mezzo PEC, in data 24 febbraio 2014, la comunicazione dell'utente di recesso dal contratto; per effetto della gestione di tale richiesta l'utente ha conseguentemente perso la numerazione.

Il 28 aprile 2016, per la terza volta, Telecom Italia ha avviato la procedura di migrazione, bocciata da Fastweb S.p.A. in fase 2 con causale "*cliente in cessazione o cessato*".

Infine, per quanto attiene alla contestata mancata risposta al reclamo, l'operatore ha dichiarato di non aver mai ricevuto alcun reclamo da parte dell'utente che non fornisce evidenza di segno contrario.



## *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 la procedura di migrazione in data 24 luglio 2015 è andata in KO per rinuncia del cliente, mentre quella avviata il 18 novembre 2015 *“si è chiusa negativamente in quanto, presso il domicilio del cliente è stata riscontrato un problema di natura logistica che impediva l'installazione della linea”*.

### **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 alcuna delle eccezioni preliminari sollevate 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, con riguardo alla richiesta di rimborso delle fatture emesse in costanza di disservizio deve ritenersi congruo e ammissibile esonerare l'utente dal pagamento di un servizio non prestato.

Nel merito, si osserva che in riferimento al medesimo arco temporale l'utente lamenta la completa interruzione della linea telefonica, nonché la mancata migrazione dell'utenza da Fastweb S.p.A. a Telecom Italia S.p.A.. Trattasi dunque di due disservizi che, stante la documentazione in atti, sono imputabili, rispettivamente, l'uno a Fastweb S.p.A., l'altro a Telecom Italia S.p.A.

In particolare, se, come ha dichiarato Fastweb S.p.A. in memorie, la procedura di migrazione avviata da Telecom Italia S.p.A. in data 24 luglio 2015 è stata poi annullata il 14 ottobre 2015 e la successiva, avviata da Telecom Italia S.p.A. in data 18 novembre 2015, è stata poi annullata il 22 febbraio 2016, deve ritenersi che la migrazione non è mai stata espletata, quindi l'utenza è rimasta attestata su rete Fastweb S.p.A., pertanto il disservizio attinente all'interruzione della linea a far data dal 14 ottobre 2015 non può che essere addebitato al predetto operatore che, peraltro, non ha dimostrato la regolare fornitura del servizio durante il periodo circoscritto dall'istante.

Deve, tuttavia, rilevarsi che, a fronte della richiesta di migrazione formulata dal Sig. Iasevoli il 6 luglio 2015, Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di aver reso edotto l'utente in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati, ostativi al completamento della procedura richiesta.

Alla luce di quanto sopra, atteso che la procedura di migrazione non è mai stata portata a compimento e che, pertanto, l'utenza è sempre rimasta attestata sulla rete della società Fastweb S.p.A., si ritiene l'operatore responsabile, in assenza di prova contraria, della omessa fornitura del servizio telefonico nel periodo compreso dal 14 ottobre 2015 (data in cui l'utente ha dichiarato che la linea è stata interrotta) al 24 febbraio 2016 (data in cui l'utente ha esercitato il recesso contrattuale). Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 2.660,00 (duemilaseicentosesanta/00), computato nella misura di 10,00 euro giornalieri, per ciascun servizio, "Voce" e ADSL, per complessivi 133 giorni, computati in riferimento al periodo come sopra circoscritto.

Inoltre, in considerazione del fatto che durante tutto il periodo in cui l'utente è stato disservito l'operatore ha indebitamente percepito il corrispettivo di un servizio non reso, Fastweb S.p.A. è tenuta altresì a rimborsare al Sig. Iasevoli l'intero importo fatturato a titolo di corrispettivo in riferimento al periodo decorrente dal 14 ottobre 2015 sino alla data di cessazione del rapporto contrattuale.

Per quanto attiene alla condotta assunta nel caso di specie da Telecom Italia S.p.A., si osserva che, a fronte della richiesta di rientro della linea formulata dall'istante in data 6 luglio 2015, non ha provveduto all'attivazione della linea nel termine previsto nelle Condizioni generali di contratto (10 giorni), tantomeno ha comunicato all'utente la sussistenza di eventuali impedimenti tecnici riscontrati. In relazione a tanto, si ritiene che, in riferimento al periodo compreso dal 16 luglio 2015 (data in cui l'operatore *recipient* avrebbe dovuto attivare il servizio) al 14 ottobre 2015 (data in cui il servizio è stato sospeso) l'istante abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*. Pertanto, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere al Sig. Iasevoli euro 270,00 (duecentosettanta/00), nella misura di 3,00 euro giornalieri, per complessivi 90 giorni, come sopra computati.

Infine, la richiesta *sub iii.* si ritiene assorbita nella richiesta *sub i.* e, conseguentemente, implicitamente soddisfatta per effetto dell'accoglimento della prima.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub iv.*, in quanto non risulta adeguatamente provato, da parte dell'utente, l'invio dei reclami ai rispettivi operatori.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente 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. Iasevoli.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a rimborsare all'istante l'intero importo fatturato a titolo di corrispettivo in riferimento al periodo decorrente dal 14 ottobre 2015 sino alla data di cessazione del rapporto contrattuale, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, l'importo di euro 2.660,00



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

(duemilaseicentosessanta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, l'importo di euro 270,00 (duecentosettanta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di ritardo nell'attivazione della linea.

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'art. 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, 18 aprile 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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