



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 26/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ASCIONE / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1251/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Consiglio del 12 gennaio 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 della società Ascione, del 20 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 0825449xxx, 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. in data 27 novembre 2014, l'amministratore della società Ascione sottoscriveva PDA per l'attivazione dei servizi, "Voce" e ADSL, da parte di Fastweb S.p.A., previa migrazione da Telecom Italia S.p.A.;
- b. tuttavia, a far data dal 1 gennaio 2015, la linea risultava completamente isolata;
- c. il 9 gennaio 2015 l'utente ha chiesto quindi a Telecom Italia S.p.A. il rientro e l'attivazione dei servizi;
- d. la linea è stata attivata da Telecom Italia S.p.A. solo a far data dal 21 aprile 2015.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto la corresponsione dell'indennizzo per mancata o ritardata attivazione del servizio, ovvero altro indennizzo a qualunque altro titolo spettante.

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.

Nel merito, ha dichiarato che, in virtù della PDA sottoscritta in data 27 novembre 2014, il 2 gennaio 2015 la procedura di migrazione è stata regolarmente espletata; tuttavia, il 2 gennaio 2015 *"controparte ha rifiutato l'attivazione rimanendo quindi in disservizio vista l'impossibilità per i tecnici di Fastweb S.p.A. di installare l'apparecchiatura necessaria all'attivazione stessa"*. In data 8 gennaio 2015 Fastweb S.p.A. ha ricevuto la raccomandata di disdetta dei servizi, in atti.

Il 5 febbraio 2015, Telecom Italia S.p.A. (operatore *recipient*) ha inviato a Fastweb S.p.A. (operatore *donating*) richiesta di migrazione, ma la procedura è stata annullata in quanto l'operatore *recipient* non ha portato a termine la "Fase 3". Successivamente, in data 18 marzo 2015, Telecom Italia S.p.A. ha avviato una nuova procedura di migrazione, portata a compimento il 26 aprile 2015.

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

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 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, in relazione all'interruzione dei servizi a far data dal 1 gennaio 2015, ovvero all'esito dell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza in Fastweb S.p.A. (operatore *recipient*), si ritiene che l'istante abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*. Infatti, atteso che l'utenza è migrata in Fastweb S.p.A. il 2 gennaio 2015 e che la circostanza per la quale l'utente ha poi rifiutato l'attivazione dei servizi non risulta adeguatamente provata, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere alla società Ascione euro 140,00 (centoquaranta/00), computati, ai sensi delle norme regolamentari di cui sopra, nella misura di 10,00 euro giornalieri, per ciascun servizio, "Voce" e ADSL, per complessivi 7 giorni, riferiti al periodo compreso dal 2 gennaio 2015 (data in cui l'operatore ha dichiarato di aver espletato la procedura di migrazione) all'8 gennaio 2015 (data in cui risulta pervenuta all'operatore, la raccomandata con cui l'utente ha chiesto la disdetta del contratto).

Analogamente, in relazione alla procedura di rientro in Telecom Italia S.p.A., avviata il 9 gennaio 2015, la richiesta dell'utente può trovare accoglimento. In particolare, atteso che Telecom Italia S.p.A. non ha palesato le motivazioni per le quali non ha provveduto all'attivazione della linea nel termine previsto nelle Condizioni Generali di Contratto (10 giorni), per un principio di non contestazione delle avverse allegazioni, si ritiene responsabile del disservizio patito dall'utente. Pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere all'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 importo totale pari ad euro 1.940,00 (millenovecentoquaranta/00), computato nella misura di 10,00 euro giornalieri, per ciascun servizio, "Voce" e ADSL, per complessivi 97 giorni, riferiti al periodo compreso dal 9 gennaio 2015 (data in cui è stata l'utente ha dichiarato di aver chiesto l'attivazione della linea) al 21 aprile 2015 (data in cui l'utente ha dichiarato che la linea è stata attivata), decurtati dei giorni che, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto l'operatore si riserva per attivare i servizi.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità, avvalendosi dell'assistenza di un legale.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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, per le motivazioni espresse in premessa, accoglie l'istanza della società Ascione

2. La società Fastweb S.p.A., oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/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 140,00 (centoquaranta/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., oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/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 1.940,00 (millenovecentoquaranta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di ritardo nell'attivazione della linea.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 12 gennaio 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi