



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 28/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IMPA / FASTWEB S.P.A.
(GU14/630/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 febbraio 2018;

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*;

VISTA l’istanza della società IMPA, del 24 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento alle utenze telefoniche *business* connesse al codice cliente LA00673569, lamenta l’interruzione dei servizi, voce e ADSL.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

a. a seguito dell'accordo assunto nell'ambito del procedimento GU14/1971/16/am, l'operatore si impegnavo alla cessazione con rientro in TIM dell'utenza n. 0438-8454xxx entro 15 giorni dalla data di sottoscrizione del verbale di accordo, ovvero dal 24 ottobre 2016, fermo restando che la chiusura del contratto sarebbe dovuta avvenire a cessazione espletata;

b. Fastweb S.p.A., invece, *“senza avvisare e concordare la data di switch, né con il cliente, né con il gestore recipient TIM, in data 6 dicembre 2016 staccava le linee telefoniche lasciando l'azienda isolata fino al 18 gennaio 2017”*.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto il risarcimento dei danni:

i. per l'interruzione delle linee telefoniche dal 6 dicembre 2016 al 18 gennaio 2017;

ii. per la perdita del fatturato;

iii. per le ore di lavoro impiegate per risolvere la problematica;

iv. per il nocumento all'immagine della società;

v. per l'abusiva interruzione del servizio in violazione alla normativa vigente.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha eccepito l'inammissibilità del procedimento in quanto teso ad ottenere l'esecuzione di un verbale redatto dinanzi all'Autorità in relazione alla procedura GU14/1971/16/am. In particolare, ha evidenziato che, essendo il verbale un titolo esecutivo, l'istante avrebbe dovuto rivolgersi all'autorità giudiziaria per darvi esecuzione. Inoltre, ha rilevato l'inammissibilità delle domande tese ad ottenere il risarcimento del danno in quanto l'Autorità adita è incompetente a disporre in materia.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che *“per problemi tecnici la prima e tempestiva immissione della richiesta di cessazione con rientro non è andata a buon fine; ciò ha comportato che in data 13.12.2016 Fastweb ha immesso nuova richiesta di cessazione con rientro, che è stata annullata da TIM in data 14.12.2016 per DN non portato; di talché la scrivente, in data 14.12.2016, ha dovuto procedere ad inviare una nuova richiesta di cessazione con rientro in Telecom Italia S.p.A. a quest'ultima; tuttavia, TIM ha espletato detta richiesta solo in data 02.03.2017, come da schermata Eureka che si allega.”* In relazione a tanto, infine la Società ha dichiarato di non avere alcuna responsabilità in merito al disservizio lamentato dall'utente.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In primis si rappresenta che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Sempre in via preliminare, si precisa che, a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria formulata dal responsabile del procedimento, Fastweb S.p.A. ha chiarito che il contratto dedotto in controversia verte su "4 numerazioni GNR (n.0438-4xxx; n.0438-4xxy; n.0438-4xxz; n.0438-4xxw) da 100 interni in selezione passante".

Nel merito, non si ritiene di accogliere l'eccezione di inammissibilità formulata dall'operatore, proprio alla luce delle memorie dallo stesso prodotte. In particolare, atteso che Fastweb S.p.A. ha dichiarato che "prima del 14.12.2016 non è partita alcuna valida richiesta di cessazione con rientro" e che "Telecom Italia S.p.A. ha infine espletato la cessazione con rientro solo in data 2.3.2017", è evidente che il disservizio patito dall'utente, in relazione al periodo compreso dal 6 dicembre 2016 al 18 gennaio 2017, è imputabile esclusivamente all'operatore Fastweb S.p.A. Il fatto che il disservizio sia dipeso dalle attività poste in essere per dare esecuzione al verbale del 24 ottobre 2016 è del tutto influente. Infatti, seppure è vero che il verbale è titolo esecutivo e che l'utente avrebbe dovuto adire l'Autorità giudiziaria ordinaria per ottenerne l'esecuzione, nell'ambito della presente controversia non si discute della mancata esecuzione del verbale, che viceversa risulta adempito, bensì del disservizio che l'operatore ha cagionato all'istante nel periodo in cui era ancora suo cliente.

Per quanto sopra, rilevato che l'utente, nell'istanza di definizione, ha lamentato esclusivamente "l'impossibilità di essere raggiunto telefonicamente", in parziale accoglimento alle richieste della società IMPA, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere alla società IMPA l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 15,00 al giorno per ciascuna delle quattro utenze, per 43 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 6 dicembre 2016 al 18 gennaio 2017, per un totale pari ad euro 2.580,00 (duemilacinquecentottanta/00).

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società IMPA nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente un importo pari a euro 2.580,00 (duemilacinquecentottanta/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per indebita interruzione del servizio.

2. La società Fastweb 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.

3. 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

4. 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, 15 febbraio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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