



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 45/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LOGISTICA TRASPORTI MADDA / TELECOM ITALIA S.P.A. / FASTWEB
S.P.A.
(GU14/693/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 marzo 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 Logistica Trasporti Madda, del 3 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 0823401xxx e 0823205xxx, lamenta il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione, nonché la sospensione dei servizi.

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

a. in data 23 aprile 2015 società Logistica Trasporti Madda ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A., previa migrazione delle linee telefoniche da Telecom Italia S.p.A.;

b. tuttavia, Fastweb S.p.A. ha attivato i servizi solo nel mese di giugno 2015 e l'utenza n. 0823205xxx è rimasta disservita sino al 10 marzo 2016;

c. in relazione a tanto sono stati inviati numerosi reclami.

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

i. *“l'indennizzo, lo storno e il rimborso per errata fatturazione”*;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione de servizi voce e dati;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi per circa 15 giorni in fase di portabilità;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

v. la corresponsione dell'indennizzo *“per ritardata numerazione 0823205xxx”*;

vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A. è stato estromesso dalla procedura per effetto dell'accordo transattivo raggiunto con l'utente in sede di udienza.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, dato atto dell'estromissione dal procedimento di Fastweb S.p.A., dalla documentazione al fascicolo non si rileva alcuna condotta inadempiente a carico della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, per quanto attiene alla richiesta *sub* i., atteso che l'unica fattura di Telecom Italia S.p.A. in atti risale al periodo precedente alla richiesta di migrazione, l'istante non evidenzia gli errori di fatturazione di cui si duole, tantomeno fornisce elementi circostanziati eventualmente idonei ad accertarli, pertanto la relativa domanda non può trovare accoglimento.

In riferimento alle richieste *sub* ii. e iii., non è emersa alcuna responsabilità a carico di Telecom Italia S.p.A. in ordine ai disservizi dedotti in controversia, ovvero il ritardo nell'attivazione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A. e la sospensione degli stessi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Inoltre, si osserva che al fascicolo non vi è prova che Telecom Italia S.p.A. abbia ricevuto alcun reclamo da parte dell'utente, pertanto neanche la richiesta *sub iv.* può essere accolta.

Infine, qualora la richiesta *sub v.* attenga al ritardo nella portabilità dell'utenza n. 0823205xxx, alcuna responsabilità può essere imputata a Telecom Italia S.p.A. in quanto, premesso che l'impegno contrattuale avente ad oggetto la portabilità della numerazione era stato assunto dall'operatore *recipient*, Fastweb S.p.A., non si ritiene che la relativa pretesa sia una condotta esigibile dall'operatore *donating*, Telecom Italia S.p.A., il quale, peraltro, non risulta abbia sollevato alcun impedimento tecnico ostativo alla esecuzione della procedura.

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'operatore Fastweb S.p.A. è estromesso dalla procedura per effetto dell'accordo intervenuto tra le parti, in sede di udienza.

2. L'Autorità non accoglie l'istanza della società Logistica Trasporti Madda nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Napoli, 26 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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