



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 58/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZAMBETTI / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 667/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 marzo 2016;

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. 656/14/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*”;

VISTA l’istanza del Sig. Zambetti del 6 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Zambetti, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815222xxx, oltre alla mancata migrazione della linea, da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A., ha lamentato l'indebita interruzione della stessa a seguito della sottoscrizione della proposta contrattuale di Fastweb S.p.A.

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

a. l'utente, cliente Telecom Italia S.p.A., in data 27 giugno 2014, aderiva ad una proposta contrattuale del gestore telefonico Fastweb S.p.A. per la migrazione dei servizi voce e ADSL;

b. tuttavia il servizio voce è stato sospeso in data 6 luglio 2014 e Fastweb S.p.A. non ha mai attivato il servizio ADSL;

c. nonostante i reclami inviati ad entrambi i gestori l'utenza non è stata più riattivata.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i. il ripristino dell'utenza n. 0815222xxx ovvero, qualora non fosse possibile, l'indennizzo per la perdita della numerazione;

ii. il rimborso, ovvero lo storno, delle fatture emesse in riferimento al periodo successivo al 6 luglio 2014;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per la sospensione dei servizi e per la ritardata attivazione dell'utenza.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che, a fronte dell'adesione alla proposta di abbonamento da parte del Sig. Zambetti, ha inviato 3 ordini di ULL+NP a Telecom Italia S.p.A. che però ha bocciato le predette richieste. A comprova di ciò, l'operatore ha depositato le schermate estratte dal *software* Eureka, concludendo che la mancata attivazione dei servizi non è dipesa da fatto a lui imputabile in quanto, peraltro, l'utenza dedotta in controversia non è mai migrata nella rete Fastweb S.p.A. che infatti non ha mai fatturato alcun servizio.

La società Telecom Italia S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che l'utenza dedotta in controversia è migrata in Fastweb S.p.A. il 26 luglio 2014 con ordine del 19 luglio 2014. In relazione a tanto, l'operatore non ritiene di essere responsabile relativamente al disservizio lamentato dall'utente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Nel merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che il disservizio lamentato dall'utente è imputabile a Telecom Italia S.p.A., *operatore donating*. In particolare, dalle schermate acquisite a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria, cui solo Fastweb S.p.A. ha dato riscontro, risulta che Telecom Italia S.p.A. ha erroneamente inviato, per lo stesso ordine, un KO e un espletamento OK, mentre le specifiche prevedono una sola notifica (OK oppure KO). Infatti, a fronte dell'ordinativo di migrazione notificato da Fastweb S.p.A., *operatore recipient*, in data 17 luglio 2014, l'*operatore donating*, il 18 luglio 2014, ha notificato per errore sia un OK che un KO con causale 521. Fastweb S.p.A., in considerazione del KO ricevuto, non ha proseguito la procedura, mentre Telecom Italia S.p.A. l'ha comunque espletata, determinando l'interruzione della linea.

Ciò stante, atteso che quanto addotto da Fastweb S.p.A. in memorie, ovvero che *“l'utenza telefonica n. 0815222xxx non è mai migrata nella rete della scrivente la quale non ha mai emesso alcuna fattura”*, trova conferma nell'evidenza documentale, l'*operatore Telecom Italia S.p.A.*, in accoglimento alla domanda dell'istante di cui al punto *i.*, è tenuto a riattivare, senza indugio e senza addebito di costo alcuno a carico dell'utente, la linea telefonica n. 0815222xxx. In subordine, qualora impedimenti tecnici insormontabili non consentissero la riattivazione dell'utenza, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 9 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, nella misura massima di euro 1.000,00 (mille/00), tenuto conto che il Sig. Zambetti ne era titolare da oltre 10 anni.

Analogamente, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto *ii.* In particolare, risultando incontestato che Fastweb S.p.A. non ha emesso alcuna fattura in relazione alla linea telefonica n. 0815222xxx e tenuto conto che la stessa non è funzionante a far data dal 6 luglio 2014, tutti gli importi addebitati da Telecom Italia S.p.A. nelle fatture emesse in riferimento al periodo seguente devono essere interamente stornati.

Anche la richiesta dell'utente di cui al punto *iii.* merita accoglimento. In proposito, a seguito degli approfondimenti istruttori di cui sopra, si ritiene che l'*operatore responsabile del disservizio patito dall'utente sia la società Telecom Italia S.p.A. che conseguentemente è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS, pari ad euro 10,00 (5 euro per ciascun servizio) per un totale di 304 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 6 luglio 2014 (data in cui risulta che il servizio telefonico è stato interrotto) al 6 maggio 2015 (data in cui è stata depositata l'istanza di definizione in Autorità), per un importo complessivo di euro 3.040,00 (tremilaquaranta/00).*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 100,00 (cento/00), tenuto conto che la stessa ha presenziato personalmente sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Zambetti nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. L'Autorità accoglie l'istanza del Sig. Zambetti nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

3. La società Telecom Italia S.p.A., oltre a liquidare in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, gli importi di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura e di euro 3.040,00 (tremilaquaranta/00) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità del numero, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, è tenuta a riattivare, senza indugio e senza addebito di costo alcuno a carico dell'utente, la linea telefonica n. 0815222xxx; ovvero, in subordine, qualora impedimenti tecnici insormontabili non consentissero la riattivazione dell'utenza, è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 24 marzo 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci