



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.6/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GLOBOUTENTI / TELECOM ITALIA S.P.A. / ARIA S.P.A.
(GU14/397/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 gennaio 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 dell’associazione Globoutenti, del 22 febbraio 2017;

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. 0818666XXX, lamenta il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione da Aria S.p.A. a Telecom Italia S.p.A.

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

a. l'istante, nel mese di maggio 2016, ha sottoscritto un contratto con Telecom Italia S.p.A. per l'attivazione dei servizi voce e ADSL sulla predetta utenza, previa migrazione da Aria S.p.A.;

b. tuttavia, nonostante ripetuti solleciti, il servizio voce è stato attivato solo in data 30 giugno 2016, mentre il servizio ADSL è stato attivato solo il 29 luglio 2016, a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania.

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. la corresponsione dell'indennizzo per omessa portabilità;

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

iv. storno e rimborso degli importi non dovuti;

v. rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Aria S.p.A. ha chiesto l'estromissione dal procedimento in quanto ha dichiarato essere pendente, per la medesima utenza e i medesimi fatti, altra controversia dinanzi all'Autorità.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente, tuttavia, in udienza, ha proposto "*per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità alcuna in ordine ai fatti contestati, a fronte dei 29 giorni di ritardo nella migrazione dell'ADSL, la somma omnicomprensiva di euro 300,00 a titolo di indennizzo*".

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 accogliere la richiesta di estromissione dell'operatore Aria S.p.A. in quanto, in riferimento alla medesima utenza e ai medesimi fatti, risulta effettivamente avviato un altro procedimento presso l'AGCOM (GU14/2212/16/cc dell'11 ottobre 2016), deciso con provvedimento dirigenziale n. 57/17/DTC.

In riferimento alla posizione di Telecom Italia S.p.A., si osserva che, non avendo l'operatore contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

Preliminarmente, si deve rilevare che il titolare del contratto dedotto in controversia, depositato in atti, non coincide con il soggetto istante. In particolare, il soggetto titolare del contratto è il Sig. Di Gennaro, mentre il soggetto istante è l'associazione Globoutenti, rappresentata dal Sig. Di Gennaro. Tuttavia, atteso che l'operatore non ha sollevato il difetto di legittimazione attiva dell'associazione Globoutenti e constatata l'identità tra il soggetto firmatario dell'istanza e il soggetto firmatario del contratto, si ritiene che tale rilievo non precluda la procedibilità dell'istanza.

Nel merito, le richieste *sub* i. e ii. possono trovare accoglimento in quanto risulta incontestato che, a fronte del contratto sottoscritto in data 2 maggio 2016, in atti, Telecom Italia S.p.A. ha attivato il servizio voce solo il 30 giugno seguente e il servizio ADSL a fine luglio 2017.

In relazione a tanto, si ritiene l'operatore responsabile della omessa fornitura del servizio voce nel periodo compreso dal 2 maggio al 30 giugno 2016 e del servizio ADSL sino al 29 luglio 2016. Telecom Italia S.p.A., pertanto, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 245,00 (duecentoquarantacinque/00), in riferimento al servizio voce, nella misura di 5,00 euro giornalieri, per 49 giorni, computati in riferimento al periodo come sopra circoscritto, già decurtato di giorni 10 che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4 delle proprie Condizioni generali di contratto, per l'attivazione del servizio. Analogamente, in riferimento al servizio ADSL, ai sensi della richiamata norma regolamentare, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante euro 390,00 (trecentonovanta/00), nella misura di 5,00 euro giornalieri per 78 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 2 maggio al 29 luglio 2016, già decurtati dei 10 giorni di cui alle citate Condizioni generali di contratto.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto iii. in quanto non risulta provato, da parte dell'utente, l'invio dei reclami all'operatore. Tantomeno può essere accolta la richiesta *sub* iv., atteso che dalla documentazione prodotta non risultano addebiti non dovuti.

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).

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità, per le motivazioni espresse in premessa, accoglie parzialmente l'istanza dell'associazione Globoutenti nei confronti di Telecom Italia S.p.A.

1. La società Telecom Italia S.p.A., oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a liquidare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 245,00 (duecentoquarantacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata migrazione del servizio "Voce";

ii. euro 390,00 (trecentonovanta/00), a titolo di indennizzo per ritardata migrazione del servizio ADSL.

2. 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.

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, 18 gennaio 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi