

DELIBERA n. 674/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TINO / TELETU S.P.A. E FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1011/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 28 novembre 2013;

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

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"* e s.m.i.;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"*;

VISTA l'istanza dell'11 luglio 2013, acquisita al protocollo generale al n.38164/13, con la quale la sig.ra Tino ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società TeleTu S.p.A. e Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 23 luglio 2013, prot. n. U/40499/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla

definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 24 settembre 2013;

VISTA la nota del 30 luglio 2013, inviata a mezzo posta certificata, con la quale la società Fastweb S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS;

VISTA la nota del 22 ottobre 2013, prot. n. 54716/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, alla società Telecom Italia S.p.A. richiesta di integrazione istruttoria inerente al presente procedimento;

VISTA la nota del 29 ottobre 2013, prot. n.55805 di riscontro alla predetta richiesta con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito tutta la documentazione utile al completamento istruttorio;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La sig.ra Tino, intestataria dell'utenza telefonica n. 0824.314xxx, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl da parte della società Fastweb S.p.A. previa migrazione della risorsa numerica dal precedente gestore TeleTu S.p.A., con conseguente sospensione di entrambi i servizi.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di novembre 2012, a fronte della richiesta di attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl con la società Fastweb S.p.A. previa migrazione della numerazione dal precedente gestore TeleTu, riscontrava l'improvvisa sospensione della linea telefonica, che, nonostante i ripetuti reclami inviati alla società Fastweb S.p.A., riprendeva a funzionare solo a seguito del rientro in Telecom Italia avvenuto nel mese di maggio 2013.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto il risarcimento dei danni subiti ed il rimborso delle spese procedurali.

La società TeleTu S.p.A., in sede di udienza, ha rappresentato che *“a seguito della richiesta di migrazione verso il gestore Fastweb S.p.A. è stato inviato in data 2 novembre 2012 un ordine di disattivazione del servizio voce. Tale processo risulta concluso in data 10 dicembre 2012”*.

La società Fastweb S.p.A., in sede di udienza, contestando quanto dedotto dalla società TeleTu S.p.A. si è riportata integralmente a quanto eccepito in memoria, secondo la quale *“in data 26 ottobre 2012 Fastweb ha avviato la procedura di migrazione. Di seguito la società Telecom Italia S.p.A. ha rimodulato la DAC per almeno tre volte, l'ultima delle quali all'11 marzo 2013. In data 6 febbraio 2013 la società Fastweb S.p.A. ha risposto alla procedura d'urgenza (GU5) che la migrazione era ancora in fase 3 e che la data di attesa espletamento era stata rimodulata da Telecom Italia. Alcuni provvedimenti è stato emesso. Espletata la procedura di migrazione a marzo*

2013, Fastweb non ha potuto provvedere all'attivazione dei propri servizi per revoca da parte dell'istante. In data 15 aprile 2013 Telecom Italia Ha avviato una migrazione Recipient espletata in data 3 maggio 2013".

La Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, istanza di integrazione istruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare la responsabilità nella gestione della cliente.

Dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora, si evince che per la risorsa numerica n. 0824.314xxx è presente un'attivazione ULL NP con TeleTu S.p.A. avvenuta in data 2 maggio 2007. Di seguito, risulta che la società TeleTu S.p.A. ha inviato in data 12 novembre 2012 un ordinativo di "cessazione per migrazione OLO2OLO", con DAC prevista per il 22 novembre 2012. Sempre in data 12 novembre 2012 si evince un ordinativo di "attivazione standard" inserito dalla società Fastweb S.p.A. ed espletato in data 14 dicembre 2012, riportante la medesima data di attesa consegna del 22 novembre 2012. Attualmente, la predetta risorsa numerica risulta rientrata in Telecom Italia S.p.A. a far data dal 2 maggio 2013.

II. Motivi della decisione

In via preliminare, va chiarito che la richiesta di risarcimento dei danni formulata dalla parte esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito, si deve rilevare che, sulla base di quanto documentato dalla società Telecom Italia S.p.A., la sospensione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza in epigrafe dal 22 novembre 2012 (data di attesa consegna) al 2 maggio 2013 (data di ripristino della funzionalità del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A.) è ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A., in quanto, a fronte della dismissione tecnica del servizio processata dalla società TeleTu S.p.A. nella data concordata del 22 novembre 2012, la società Fastweb S.p.A., in qualità di *Recipient*, avrebbe dovuto attivarsi al completamento della procedura di migrazione, interessando la società Telecom Italia S.p.A., in qualità di *Donor*, e, nel contempo, avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, ostativi all'attivazione del servizio, quali il difetto di notifica di espletamento della fase 3 della procedura di migrazione da parte del *Donor* e le successive rimodulazioni della DAC, come eccepito in memoria dalla società Fastweb S.p.A., anche in conformità a quanto previsto dall'articolo 17, comma 2, della delibera n. 274/07/CONS, che stabilisce che in

caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale.

Pertanto, in assenza di prova contraria da parte della società Fastweb S.p.A. in ordine all'adempimento degli oneri informativi, la mancata attivazione del servizio telefonico con conseguente sospensione dello stesso dal 22 novembre 2012 (data di attesa consegna) al 2 maggio 2013 (data di ripristino della funzionalità del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A.) per il numero complessivo di 161 giorni legittima la liquidazione di un indennizzo, computato secondo il parametro di euro 7,50 (*sette/50*) *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1 e 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Parimenti, la mancata attivazione del servizio Adsl, che si è tradotta nella completa interruzione dello stesso, protrattasi nel suddetto periodo di riferimento, sempre ascrivibile alla società Fastweb S.p.A., legittima la liquidazione di un indennizzo computato con la medesima parametrizzazione.

CONSIDERATO che la documentazione probatoria prodotta dalle società Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, è conforme alla sintesi dell'attività gestionale espletata dalla società TeleTu S.p.A. che ha confermato la dismissione del servizio nella data concordata del 22 novembre 2012, a seguito della notifica della richiesta di migrazione nei propri sistemi e che, pertanto, non sussiste alcuna responsabilità della società TeleTu S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante;

CONSIDERATO che la società Fastweb S.p.A. non si è prontamente attivata per la gestione corretta del cliente, e non ha fornito adeguata informativa all'utente in ordine alla tempistica di espletamento della procedura di migrazione, determinando, in tal modo, la conseguente interruzione di entrambi i servizi e che, pertanto, la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante legittima la liquidazione di un indennizzo secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi a carico della società Fastweb S.p.A. e dell'importo di euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Campania, e per l'avvio della presente procedura;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

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

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza formulata in data 11 luglio 2013 dalla sig.ra Tino.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:
 - i) euro 1.207,50 (*milleduecentosette/50*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 (*sette/50*) *pro die* per il numero di 161 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0824.314xxx dal 22 novembre 2012 al 2 maggio 2013 secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1 e 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - ii) euro 1.207,50 (*milleduecentosette/50*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 (*sette/50*) *pro die* per il numero di 161 giorni di sospensione del servizio Adsl inerente all'utenza telefonica n. 0824.314xxx dal 22 novembre 2012 al 2 maggio 2013 secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1 e 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - iii) euro 100,00 (*cento/00*) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 28 novembre 2013

IL PRESIDENTE f.f.
Antonio Preto

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani