



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 70/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CHIOSI / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14/1007/2017)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 aprile 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 la delibera n. 244/08/CSP, del 12 novembre 2008, recante “*Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra Chiosi, del 19 maggio 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 n. 081450xxx, lamenta il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione da Fastweb S.p.A. a Telecom Italia S.p.A., nonché l'interruzione e il malfunzionamento della linea.

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

a. in data 10 dicembre 2015, la Sig.ra Chiosi ha stipulato con l'operatore Telecom Italia S.p.A. un contratto per l'attivazione dei servizi voce e ADSL sulla linea telefonica dedotta in controversia, previa migrazione da Fastweb S.p.A.;

b. nel settembre 2016, a seguito di un sopralluogo effettuato dai tecnici di Telecom Italia presso il proprio domicilio, la linea telefonica è stata interrotta;

c. nel successivo mese di novembre e sino agli inizi del mese di aprile 2017, l'utenza non poteva ricevere chiamate in entrata, ma poteva solo effettuare chiamate in uscita;

d. nel frattempo, numerosi sono stati gli interventi tecnici effettuati da Telecom Italia S.p.A. al fine di risolvere il disservizio, senza tuttavia riuscirci;

e. pertanto, il 6 aprile 2017 la linea è rientrata in Fastweb S.p.A. e ha ripreso a funzionare correttamente;

f. l'utente ha infine precisato che, seppure in costanza di disservizio, Telecom Italia S.p.A. ha sempre proseguito la fatturazione della quale ora chiede il rimborso, avendo provveduto puntualmente al pagamento dei rispettivi importi.

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

- i. la corresponsione di un indennizzo per totale interruzione della linea telefonica;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per omessa migrazione della linea telefonica;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per mancata lavorazione degli ordini;
- iv. la corresponsione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- v. la corresponsione di tutti gli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi;
- vi. lo storno delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. e il rimborso di quelle emesse da Telecom Italia S.p.A.

## 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; tuttavia, in sede di udienza, ha precisato che *“nessuna fattura risulta emessa a carico dell'istante a partire dal 2010”*.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., come di seguito precisato.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*In primis* si osserva che le doglianze mosse dall'istante nei confronti di Telecom Italia S.p.A. restano incontestate, non avendo l'operatore dimostrato la correttezza della condotta assunta nella gestione del rapporto negoziale con l'utente.

Nel merito, non ricorrono i presupposti per l'accoglimento dell'istanza *sub* i. atteso che, dalla documentazione al fascicolo e, in particolare, dal dettaglio di traffico depositato dalla società Fastweb S.p.A., risulta che dal mese di settembre al mese di novembre 2016 il servizio funzionava regolarmente. Peraltro, neanche il contestato malfunzionamento relativo al periodo compreso dal mese di novembre 2016 agli inizi di aprile 2017 trova riscontro nella documentazione al fascicolo. Infatti, non si riscontra neanche una segnalazione all'operatore del disservizio lamentato. In atti, dunque, non vi è prova che il disservizio si sia verificato, ma neanche che l'utente abbia segnalato la problematica alla Società al fine di ottenere il regolare funzionamento della linea telefonica. Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio.

Viceversa, si ritiene di accogliere la richiesta *sub* ii., atteso che Telecom Italia S.p.A. non ha dato prova di aver posto in essere tutte le attività di competenza volte all'attivazione dei servizi, in adempimento all'obbligazione contrattuale assunta. Pertanto, tenuto conto che nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione l'utenza è stata comunque servita da Fastweb S.p.A., Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 1.299,00 (milleduecentonovantanove/00), calcolati nella misura di euro 1,50 al giorno, per ciascun servizio, voce e ADSL, per 433 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 10 dicembre 2015 (data in cui, incontestatamente, l'istante ha dichiarato di aver aderito ad un contratto di Telecom Italia S.p.A.) al 20 febbraio 2017 (data in cui, stante il dettaglio di traffico depositato da Fastweb S.P.A., risulta espletata la procedura di migrazione in Telecom Italia S.p.A.), al netto dei giorni che Telecom Italia S.p.A. si riserva per l'attivazione dei Servizi, ai sensi delle proprie condizioni contrattuali.

Tantomeno può essere corrisposto un indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che in atti non risulta alcun reclamo.

Inoltre, non può trovare autonomo accoglimento né la richiesta *sub* iii. né la richiesta *sub* v. in quanto si ritengono assorbite nel riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra.

Infine, neanche la richiesta *sub* vi. può essere accolta in quanto le fatture emesse da Fastweb S.p.A., per i motivi di cui sopra, non possono formare oggetto della presente pronuncia e non risulta che Telecom Italia S.p.A. abbia emesso alcuna fattura a carico dell'utente in riferimento al periodo dedotto in controversia.

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



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **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 accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Chiosi nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente un importo pari a euro 1.299,00 (milleduecentonovantanove/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza telefonica dedotta in controversia.

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 subìto.

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, 24 aprile 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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