



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 91/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CRC/FASTWEB S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/2576/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 1 agosto 2017;

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. 125/17/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 indennizzi*;

VISTA l’istanza della società CRC, del 12 dicembre 2016;

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. 0818196xxx, lamenta l'interruzione dei servizi, voce e ADSL, e il ritardo nella migrazione della linea da Fastweb S.p.A. a Telecom Italia S.p.A.

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

a. in data 29 settembre 2015, ha aderito ad una proposta contrattuale dell'operatore Telecom Italia S.p.A. per l'attivazione dei servizi voce e dati, previa migrazione della linea telefonica dedotta in controversia da Fastweb S.p.A.;

b. tuttavia, dal momento della stipula del contratto, ossia dal 29 settembre 2015, i servizi, voce e ADSL, sono stati interrotti e i reclami, inviati ad entrambi gli operatori, non hanno trovato riscontro;

c. nel mese di gennaio 2016, Telecom Italia S.p.A., a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania il 22 dicembre 2015, ha attivato il servizio voce, ma il servizio ADSL, alla data del deposito dell'istanza di definizione in Autorità, risultava ancora non funzionante.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo/mancata attivazione del servizio voce, in riferimento al periodo compreso dal 29 settembre 2015 al mese di gennaio 2016;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo/mancata attivazione del servizio ADSL, in riferimento al periodo compreso dal 29 settembre 2015 alla data di deposito dell'istanza di definizione in Autorità;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, con particolare riferimento alla pec inviata in data 14 dicembre 2015.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità delle richieste formulate in sede di definizione che non hanno formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che il ritardo nella migrazione dei servizi è imputabile esclusivamente a Telecom Italia S.p.A. che ha rimodulato ripetutamente la DAC ed ha espletato la migrazione il 28 dicembre 2015, con notifica di espletamento del 15 febbraio 2016.

Per quanto attiene all'asserita sospensione dei servizi, voce ed internet, l'operatore ha addotto di non aver mai riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione degli stessi e, a comprova, ha depositato il dettagli di traffico afferente al periodo in cui l'istante ha lamentato la sospensione dei servizi.

In merito alla mancata risposta ai reclami, la Società ha rilevato di aver riscontrato la pec inviata dall'utente in data 14 dicembre 2015 anche in sede di riscontro fornito al provvedimento d'urgenza adottato dal CORECOM competente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In primis, si ritiene priva di pregio l'eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb S.p.A. Difatti, come evidenziato nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS, ai fini dell'ammissibilità dell'istanza di definizione occorre che l'oggetto della richiesta sia il medesimo di quello già sottoposto al previo tentativo obbligatorio di conciliazione "*...il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima...*" (cfr. parag. III.1.2. delle Linee guida), come nel caso di specie.

Nel merito, si prende atto che la migrazione in Telecom Italia S.p.A. della linea telefonica *business* oggetto della controversia è stata espletata, incontestatamente, in data 15 febbraio 2016 e si ritiene che alcuna responsabilità possa essere addebitata a Fastweb S.p.A. in relazione al disservizio dedotto in controversia. Infatti, nel periodo compreso dal 29 settembre 2015 (data a decorrere dalla quale, secondo l'utente, si sarebbe verificata l'interruzione dei servizi, voce e ADSL) al 15 febbraio 2016 (data in cui la linea è migrata in Telecom Italia S.p.A.), dal dettaglio di traffico depositato da Fastweb S.p.A. la linea voce risulta funzionare regolarmente e l'istante non fornisce prova alcuna del mancato funzionamento del servizio *internet*. In particolare, il disservizio di cui l'utente si duole risulta segnalato all'operatore, per la prima volta, a mezzo pec del 14 dicembre 2015, ossia nel medesimo giorno in cui è stata depositata l'istanza di conciliazione presso il CORECOM competente e dai tabulati di traffico riferiti al periodo precedente non risultano contatti con il Servizio clienti della società.

In relazione a tanto, si osserva che in atti non vi è riscontro alcuno in ordine all'interruzione dei servizi di cui l'istante si duole a far data dal 29 settembre 2015; pertanto può ritenersi, per mezzo del regime delle presunzioni semplici di cui all'articolo 2729 del codice civile, che Fastweb S.p.A., nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione, ha provveduto alla regolare erogazione dei servizi.

Viceversa, si ritiene Telecom Italia S.p.A. responsabile del ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione. In proposito, si rileva che il predetto operatore non ha smentito quanto dichiarato da Fastweb S.p.A. in memorie, né ha evidenziato le ragioni del ritardo nell'attivazione della linea, ovvero di aver informato l'utente in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici riscontrati in fase di migrazione.

Pertanto, in parziale accoglimento alla richiesta *sub i.*, a titolo di ritardo nella migrazione del servizio voce, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, del *Regolamento indennizzi*, per un totale di euro 387,00 (trecentottantasette/00), calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, per 129 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 29 settembre 2015 (data in cui l'utente dichiara di aver richiesto l'attivazione della linea a Telecom Italia S.p.A.) al 15 febbraio 2016 (data in cui la linea è migrata in Telecom Italia S.p.A.), già decurtati dei 10 giorni che l'operatore si riserva ai sensi delle Condizioni generali di contratto, per l'attivazione del servizio.

Analogamente, si ritiene Telecom Italia S.p.A. responsabile del ritardo nell'attivazione del servizio ADSL. Pertanto, in riferimento al periodo compreso dal 29 settembre 2015 al 15 febbraio 2016, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, del *Regolamento indennizzi*, per un totale di euro 387,00 (trecentottantasette/00), calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, per 129 giorni, già decurtati dei 10 giorni che l'operatore si riserva ai sensi delle Condizioni generali di contratto, per l'attivazione del servizio.

Tuttavia, tenuto conto che alla data del deposito dell'istanza di definizione in Autorità il servizio di connessione ad *internet* risultava non funzionante e Telecom Italia S.p.A. nulla ha addotto a titolo di esimente, ovvero in senso contrario, in riferimento al periodo compreso dal 16 febbraio 2016 (data in cui la migrazione in Telecom Italia S.p.A. è stata espletata) al 12 dicembre 2016 (data del deposito dell'istanza di definizione in Autorità), l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, per un totale di euro 3.000,00 (tremila/00), calcolati nella misura di euro 10,00 al giorno, per 300 giorni.

Anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo può trovare accoglimento stante la pec 14 dicembre 2015, in atti. Pertanto, atteso che le informazioni rese dall'operatore al CORECOM, nell'ambito della procedura d'urgenza, non hanno valenza di riscontro al reclamo dell'utente, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento indennizzi*, nella misura di euro 1 *pro die*, per complessivi 227 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 14 dicembre 2016 al 13 settembre 2016 (data dell'udienza di conciliazione), decurtati i 45 giorni previsti dalle Condizioni generali di contratto per la risposta al reclamo, per un importo totale pari ad euro 227,00 (duecentoventisette/00). Analogamente, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), atteso che l'operatore neanche nell'ambito del procedimento di definizione ha prodotto memorie, tantomeno in sede di udienza ha rappresentato le ragioni del disservizio contestato, sottraendosi quindi all'onere informativo sotteso all'obbligo regolamentare di dare riscontro ai reclami degli utenti.

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 150,00 (centocinquanta/00), atteso che l'utente ha partecipato sia all'udienza innanzi al CORECOM che innanzi all'Autorità, per mezzo di suo delegato; fermo restando che del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pagamento della predetta somma saranno onerati, rispettivamente, Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. in misura proporzionale all'indennizzo dovuto all'istante.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società CRC nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), per le spese di procedura, ed i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 387,00 (trecentottasette/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce;

ii. euro 387,00 (trecentottasette/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio ADSL;

iii. euro 3.000,00 (tremila/00) a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL;

iv. euro 300,00 (trecento,00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La società Fastweb S.p.A., oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, è tenuta a liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 227,00 (duecentoventisette/00), a titolo di mancata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. Le società Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. sono tenute 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.

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

Roma, 1 agosto 2017



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi