



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 94/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FRATELLI DELL'AMURA/FASTWEB S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/2613/2016)**

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 Fratelli dell’Amura, del 19 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 alle utenze telefoniche *business* n. 0818016xxx, n. 0818798xxx, n. 0818798yyy e n. 0818016yyy, lamenta il ritardo nell'espletamento delle procedure di migrazione, la perdita di una numerazione, il malfunzionamento dei servizi e l'addebito di importi non dovuti.

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

a. in data 21 novembre 2013, ha aderito ad una proposta contrattuale dell'operatore Fastweb S.p.A., denominata "*Advance Freedom 2-8 linee Fidelity 36 Ass. Premium*" per l'attivazione dei servizi voce e dati, previa migrazione delle linee telefoniche dedotte in controversia da Telecom Italia S.p.A.;

b. Fastweb S.p.A. attivava i servizi tra il 14 gennaio e il 7 febbraio 2014 ma non importava la numerazione 0818016yyy, nonostante fosse indicata nel contratto come secondaria rispetto alla principale n. 0818016xxx, che conseguentemente è andata perduta;

c. da subito l'utente ha riscontrato i seguenti malfunzionamenti: "*assenza a tratti dei servizi voce, mancata deviazione delle chiamate sulle altre numerazioni in caso di occupato, problemi di connessione e impossibilità di utilizzare POS e carte di credito*";

d. malgrado i numerosi reclami al Servizio clienti, i rilevati disservizi non venivano risolti, neanche a seguito dell'intervento del tecnico di Fastweb S.p.A., in data 11 aprile 2014, pertanto l'istante decideva di rientrare in Telecom Italia S.p.A.;

e. dal 26 giugno 2014 le linee n. 0818016xxx e n. 0818798yyy sono migrate in Telecom Italia S.p.A. che ha quindi attivato i servizi e il ciclo di fatturazione;

f. la numerazione 0818798xxx, però, è migrata in Telecom Italia S.p.A. solo in data 25 febbraio 2015;

g. nel periodo compreso dal luglio 2014 al mese di aprile 2015 Fastweb S.p.A. ha continuato ad emettere fattura e, infine, ha addebitato all'istante un importo di oltre 7.000,00 euro, a titolo di penale per disdetta contrattuale anticipata.

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

i. storno dell'importo addebitato nella fattura LA00049669, a titolo di penale per recesso anticipato, pari ad euro 7026,16;

ii. storno di tutti gli importi addebitati da Fastweb S.p.A. nel periodo in cui le linee erano migrate in Telecom Italia S.p.A.;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi nel periodo compreso dal 26 marzo al 26 giugno 2014;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata portabilità, il guasto e la mancata attivazione del numero 0818798xxx, "*rimasto muto dal 26 giugno 2014 al 25 febbraio 2015*";

v. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione 0818016yyy;

vi. rimborso delle spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in sede di udienza, ha concluso un accordo transattivo con l'utente che, per l'effetto, ha acconsentito all'estromissione dell'operatore dal procedimento.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente, ma in udienza ha dichiarato che *“la richiesta di rientro ex delibera 35 risulta ricevuta in data 9 giugno 2014, che l'impianto è stato realizzato in data 16 giugno 2014 e che l'OL di rientro rimasto aperto in attesa di DAC da OLO è stato annullato in data 16/12/14 con causale “cessazione numerazione da parte OLO non più recuperabile” in riferimento alla numerazione 0818798xxx. Per quanto concerne la numerazione 0818016yyy dichiara di non avere alcuna responsabilità in ordine alla perdita in quanto tale numerazione aggiuntiva, oggetto di migrazione verso Fastweb, non è mai stata da quest'ultima attivata e quindi mai sarebbe potuta rientrare in Telecom Italia”*.

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.

Le richieste *sub i.* e *ii.* non possono formare oggetto di pronuncia, per effetto della rinuncia al procedimento, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., formalizzata dall'istante in sede di udienza.

Analogamente, non può formare oggetto di pronuncia la richiesta *sub iii.*, in quanto nel periodo in cui si sarebbero verificati i malfunzionamenti di cui l'utente si duole, ovvero dal mese di marzo al mese di giugno 2014, le linee telefoniche erano gestite dalla società Fastweb S.p.A.

Viceversa, si ritiene Telecom Italia S.p.A. responsabile del ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0818798xxx. In proposito, si rileva che l'operatore non ha dimostrato che il ritardo nell'attivazione della linea non è dipeso da proprie responsabilità, tantomeno ha provato di aver reso edotto l'utente in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici riscontrati in fase di migrazione.

Pertanto, in considerazione del fatto che nel periodo compreso dal 26 giugno 2014 al 25 febbraio 2015 la linea telefonica *business* di cui sopra è stata sospesa, in accoglimento alla richiesta *sub iv.*, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, per un totale di euro 2.440,00 (duemilaquattrocentoquaranta/00), calcolati nella misura di euro 10,00 al giorno, per 244 giorni.

Per finire, premesso che in atti non emerge la responsabilità di Telecom Italia S.p.A. in ordine alla perdita della numerazione 0818016yyy, si osserva che il comportamento assunto dall'istante, nel caso di specie, si qualifica ai sensi dell'articolo 1227 del codice civile.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, nell'istanza di definizione, l'utente ha dichiarato che già a seguito della procedura di migrazione da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A., espletata tra il mese di gennaio e il mese di febbraio 2014, l'utenza predetta non era mai stata attivata dall'operatore *recipient*, ovvero *“per motivi sconosciuti, non è mai migrata da Telecom Italia a Fastweb S.p.A.”*. Tuttavia, al fascicolo, non risulta che l'istante abbia tempestivamente reclamato in ordine alla perdita della numerazione di cui si duole; infatti, la problematica risulta formalmente rilevata, per la prima volta, nell'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, depositata dinanzi al CORECOM competente in data 11 gennaio 2016.

Alla luce del comportamento assunto nella fattispecie dal creditore si ritiene trovi applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui *“per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”* Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano *“in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.”*

In relazione a tanto, atteso che se l'utente avesse formalmente reclamato in costanza di disservizio, oppure preteso tempestivamente la riattivazione della linea, mediante il ricorso alla procedura di cui all'articolo 5 del *Regolamento*, avrebbe certamente contenuto il proprio pregiudizio, la richiesta di cui al punto v. non merita accoglimento.

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), atteso che l'utente ha partecipato sia all'udienza innanzi al CORECOM che innanzi all'Autorità.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Fratelli dell'Amura nei confronti della società Telecom Italia 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, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00), per le spese di procedura, un importo pari ad euro 2.440,00 (duemilaquattrocentoquaranta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di ritardata attivazione della linea telefonica *business* n. 0818798xxx.

3. 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.

4. 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

5. 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

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi