



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 94/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
FINANZIARIA MERIDIONALE /TELECOM ITALIA S.P.A./FASTWEB  
S.P.A.  
(GU14/1532/2017)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 giugno 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*;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l'istanza della società Finanziaria Immobiliare Meridionale, del 4 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., l'indebita sospensione dell'utenza telefonica *business* n. 0813623\*\*\* nonché la cessazione dell'utenza telefonica *business* n. 0813623\*\*\*; mentre contesta a Fastweb S.p.A. l'addebito di importi non dovuti a fronte della migrazione delle utenze cui sono riferiti.

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

a. la società Finanziaria Immobiliare Meridionale S.p.A., nel mese di giugno 2015, ha sottoscritto un contratto con l'operatore Telecom Italia S.p.A. per l'attivazione del servizio voce sulle utenze n. 0813623\*\*\*, n. 0813623\*\*\* e n. 0813623\*\*\*, previa migrazione da Fastweb S.p.A.;

b. a seguito dell'espletamento della procedura di migrazione, Telecom Italia S.p.A. emetteva per ciascuna utenza una singola fattura che, tuttavia, spesso il cliente neanche riceveva, generandosi quindi confusione e ritardo nei pagamenti;

c. infatti, a causa della mancata ricezione delle fatture cartacee, l'utente aveva maturato un insoluto che ha determinato, in data 8 giugno 2016, in assenza assoluta di preavviso, l'interruzione del servizio voce attivo sulle linee telefoniche n. 0813623\*\*\* e n. 0813623\*\*\*;

d. l'istante, accortosi del problema, il 6 settembre 2016 ha provveduto ad effettuare il bonifico, dandone comunicazione, a mezzo PEC, a Telecom Italia S.p.A.;

e. tuttavia, l'utenza n. 0813623\*\*\* è stata riattivata solo il 4 novembre 2016, a seguito di GU5, mentre l'utenza n. 0813623\*\*\* non è mai più stata riattivata ed è andata perduta;

f. Fastweb S.p.A., peraltro, anche dopo l'espletamento della procedura di migrazione, ha continuato a emettere fatture, per un importo complessivo pari ad euro 4.196,80, relativo a cinque fatture emesse successivamente all'espletamento della migrazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

i. a Fastweb S.p.A. la restituzione di tutti gli importi percepiti in riferimento al periodo successivo alla migrazione delle linee in Telecom Italia S.p.A., per un totale di euro 4.196,80, nonché la corresponsione di un indennizzo per l'illecita fatturazione;

ii. a Telecom Italia S.p.A. la corresponsione dell'indennizzo per indebita sospensione della linea telefonica n. 0813623\*\*\*, dall'8 giugno al 4 novembre 2016, nonché la corresponsione dell'indennizzo per indebita cessazione della linea telefonica n. 0813623\*\*\* dall'8 giugno 2016 al 4 settembre 2017, data di deposito dell'istanza di definizione in Autorità, conformemente alle disposizioni delle Condizioni generali di contratto;

iii. a Telecom Italia S.p.A. il rimborso dell'importo di euro 1.151,48 relativo alla fattura n. 422086800012125, in quanto *"pagata 2 volte"*;

iv. a Telecom Italia S.p.A. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione 0813623152 di cui l'istante era titolare dal marzo 2011;

v. a Telecom Italia S.p.A. la corresponsione dell'indennizzo per errata pubblicazione negli elenchi telefonici degli anni 2016 e 2017 della numerazione 0813623\*\*\*

### **2. La posizione degli operatori**

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente, tuttavia, in udienza, ha dichiarato che: *"le numerazioni 0813623\*\*\* e 0813623\*\*\* sono state sospese in data 8/6/16; la numerazione 0813623\*\*\* è stata riattivata il 4 novembre 2016, l'altra n. 0813623\*\*\* è stata riattivata il 21 novembre 2016. In seguito è stato reclamato il non funzionamento della linea n. 0813623\*\*\* il cui ripristino definitivo è avvenuto il 21 novembre 2017"*.

L'operatore Fastweb S.p.A. preliminarmente ha rilevato che la richiesta *sub i.* è inammissibile in quanto non è stata oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, la Società ha rilevato che Telecom Italia S.p.A., in data 10 marzo 2015, ha inserito nel portale condiviso richiesta di *NPP* (c.d. *Number Portability* pura) *"che non comporta la cessazione del rapporto contrattuale con il precedente operatore ed infatti l'istante in data 27.01.2016 ha provveduto ad inoltrare apposito recesso"*. Successivamente Fastweb S.p.A. ha provveduto alla cessazione del contratto entro le tempistiche previste dal regolamento del rapporto negoziale. Il rapporto è cessato il 28 aprile 2016.

### **3. Motivazione della decisione**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 l'eccezione sollevata da Fastweb S.p.A. in ordine alla improponibilità, in sede di decisione, delle domande che non hanno formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, pertanto la richiesta *sub i.* non può essere accolta. Si evidenzia, in proposito, che l'istanza di conciliazione è stata depositata presso il CORECOM competente in data 14 dicembre 2016, quindi dopo che la società istante aveva pagato, senza contestare, le fatture emesse da Fastweb S.p.A. successivamente alla migrazione delle linee in Telecom Italia S.p.A. (espletata il 23 marzo 2015). Pertanto, sebbene la questione fosse di sua conoscenza o comunque all'utente conoscibile, non ha ritenuto di sottoporla al tentativo obbligatorio di conciliazione, conseguentemente non può essere oggetto dell'istanza di definizione.

Viceversa, merita accoglimento la richiesta *sub ii.*, come di seguito precisato. Telecom Italia S.p.A., incontestatamente, ha sospeso le utenze telefoniche *business* n. 0813623179 e n. 0813623152 sulle quali era attivo il servizio voce, a far data dall'8 giugno 2016. In proposito, l'operatore non ha dato prova di aver dato tempestivo preavviso all'utente in ordine all'imminente sospensione della linea, tantomeno ha dimostrato di aver tempestivamente inviato la fatturazione e quindi che il ritardo nei pagamenti, da cui è poi generato il disservizio di cui si discute, fosse una condotta omissiva esclusivamente imputabile all'istante. In relazione a tanto, ai sensi dell'articolo 26 delle Condizioni generali di contratto applicabili al caso di specie, per quanto attiene all'indebita sospensione dell'utenza n. 0813623179 dall'8 giugno al 4 novembre 2016, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere alla società Finanziaria Immobiliare Meridionale *“un importo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite, con espressa esclusione del maggior danno”*, nella misura complessiva di euro 3.352,50 (tremilatrecentocinquantadue/50), computato in riferimento a 149 giorni per euro 22,50, atteso che il canone bimestrale è pari ad euro 90,00 (euro 110,00 meno euro 20,00 di sconto). Per quanto attiene all'indebita sospensione dell'utenza n. 0813623\*\*\*, atteso che la stessa risulta effettivamente riattivata a far data dal 21 novembre 2017, come addotto da Telecom Italia S.p.A. in udienza, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante euro 11.947,50 (undicimilanovecentoquarantasette/50), computati secondo il criterio di calcolo di cui sopra, in riferimento a 531 giorni.

Viceversa, la richiesta di rimborso *sub iii.* non può essere accolta in quanto, in atti, non è offerta prova inequivocabile della duplicazione del pagamento. In particolare, nel bonifico del 6 settembre 2016, invocato dall'istante a supporto della propria richiesta, non si evince che il pagamento a Telecom Italia S.p.A. fosse imputabile anche alla fattura n.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

422086800012125 dell'8 luglio 2016, pertanto alcuna restituzione può essere riconosciuta.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta *sub iv.*, atteso che la numerazione 0813623\*\*\* non è andata perduta e anzi risulta nella disponibilità dell'utente a far data dal 21 novembre 2017.

Infine, non si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo *sub v.* *In primis* si osserva che anche questa domanda non è stata oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, *in secundis* se ne sottolinea la genericità e l'indeterminatezza. Premesso che l'istante non chiarisce se per "errata pubblicazione negli elenchi telefonici degli anni 2016 e 2017" intende lamentare l'inserimento di un numero errato, l'inserimento non richiesto o l'omesso inserimento, comunque non ha allegato l'eventuale richiesta di iscrizione o di cancellazione dall'elenco trovando quindi applicazione la delibera n. 180/02/CONS articolo 1, commi 1 e 2, secondo cui "qualora non vi sia una diversa ed espressa richiesta da parte dell'utente l'inserimento in elenco, del cui trattamento dei dati personali è esclusivo titolare il gestore recipient, rimane invariato".

Infine, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle menzionate Linee Guida, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), da addebitarsi integralmente all'operatore Telecom Italia S.p.A., alla luce delle accertate responsabilità per i disservizi occorsi.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Finanziaria Immobiliare Meridionale nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i.euro 3.352,50 (tremilatrecentocinquantadue/50), a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce sull'utenza *business* n. 0813623179;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ii. euro 11.947,50 (undicimilanovecentoquarantasette/50), a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce sull'utenza *business* n. 0813623\*\*\*.

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, 6 giugno 2018

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi