



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

## **DETERMINA DIRETTORIALE N. 28/17/DTC**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA STUDIO TECNICO GEO/TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14/2612/16)**

#### **IL DIRETTORE**

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. 88/16/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 l’istanza del 16 dicembre 2016 con la quale lo Studio Tecnico GEO, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere, rispettivamente, con Fastweb S.p.A. e con Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 27 dicembre 2016 (prot. n. 65740) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione del 7 febbraio 2017;

UDITE entrambe le parti, giusta predetta convocazione;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche *business* n. 0818201xxx (numerazione principale) e n. 0815110xxx (numerazione aggiuntiva), lamenta disservizi a seguito della migrazione delle linee da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che, per effetto della PDA sottoscritta il 21 dicembre 2015, si attendeva che entrambe le utenze di cui sopra migrassero tempestivamente in Fastweb S.p.A. Viceversa, Fastweb S.p.A. ha attivato la linea riferita alla numerazione principale in data 11 gennaio 2016, mentre la numerazione aggiuntiva è stata attivata solo il 4 marzo 2016, a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione/portabilità della numerazione aggiuntiva 0815110806;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso delle spese procedurali;
- iv. il rimborso delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. in costanza di disservizio.

Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha concluso con l'utente un accordo transattivo, pertanto il procedimento nei suoi confronti è stato archiviato per cessazione della materia del contendere.

Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie, ma in sede di udienza ha dichiarato di non avere responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia in quanto "*la numerazione aggiuntiva non è migrata tempestivamente perché non è stata richiesta dal recipient congiuntamente all'ordinativo di migrazione della numerazione principale.*" In ordine alla richiesta di corresponsione di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'operatore ha infine asserito di aver riscontrato per iscritto, in data 29 gennaio 2016, il reclamo pervenuto il 26 gennaio 2016.

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Preliminarmente, in ordine al disservizio dedotto in controversia, concernente il ritardo nell'attivazione da parte di Fastweb S.p.A. della linea aggiuntiva n. 0815110xxx, si ritiene che alcuna responsabilità possa essere addebitata a Telecom Italia S.p.A. Infatti, a seguito degli approfondimenti istruttori condotti, la dichiarazione resa dal predetto operatore in sede di udienza è risultata confermata dalla documentazione acquisita.

Viceversa, per quanto concerne la richiesta dell'istante di corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, deve constatarsi che il riscontro fornito da Telecom Italia S.p.A., in data 29 gennaio 2016, non soddisfa le prescrizioni di cui all'articolo 8, comma 4, allegato A, alla delibera 179/03/CSP del 24 luglio 2003. In relazione a tanto, si ritiene accoglibile l'istanza *sub ii.* nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. che dovrà corrispondere allo Studio Tecnico GEO l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 8 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26 gennaio 2016 al 4 marzo 2016 (data in cui il disservizio è stato risolto), già decurtati del termine di 30 giorni che



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

l'operatore si riserva, in virtù delle proprie Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al reclamo, per un importo totale pari ad euro 8,00 (otto/00).

Infine, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

### DETERMINA

La società Fastweb S.p.A. è estromessa dal presente procedimento in virtù dell'accordo transattivo raggiunto con l'utente.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 8,00 (otto/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento 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 determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Napoli, 01/03/2017

Il Direttore  
Mario Staderini