



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 3/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DI GIACOMO / VODAFONE ITALIA S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14/1893/2017)

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 “*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 l’istanza del 2 novembre 2017 con la quale la Sig.ra Di Giacomo ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 7 novembre 2017 (prot. n. 78578) 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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 089306XXX, lamenta l'interruzione dei servizi durante la procedura di migrazione della linea da Vodafone Italia S.p.A. a Telecom Italia S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la Sig.ra Di Giacomo ha dichiarato che era cliente dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. e in data 21 aprile 2016 ha aderito ad una proposta contrattuale dell'operatore Telecom Italia S.p.A. per l'attivazione dei servizi, fonia e ADSL. Tuttavia, immediatamente la linea telefonica veniva interrotta e il 18 agosto 2016 Telecom Italia S.p.A. le ha comunicato che la procedura di attivazione dei servizi era stata annullata.

L'utente, successivamente, ha inviato alla società Vodafone Italia S.p.A. il recesso dal contratto, prima con fax del 15 settembre 2016, poi con raccomandata A/R del 28 ottobre 2016.

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

- i. l'annullamento delle fatture insolute emesse da Vodafone Italia S.p.A.;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio voce e ADSL.

La società Vodafone Italia S.p.A. è stata estromessa dal procedimento a fronte dell'accordo transattivo concluso con l'utente in sede di udienza.

Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie, tuttavia, in sede di udienza, ha dichiarato che *“la procedura di migrazione non è stata portata a termine in quanto l'utente in data 8 giugno 2016 ha rinunciato all'attivazione della linea. Il 2.8. 2016 TI ha poi provveduto all'annullamento della richiesta di rientro, con invio alla cliente della lettera di conferma del 18.8.16”*.

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

Preso atto dell'accordo transattivo concluso tra l'utente e la società Vodafone Italia S.p.A., si ritiene che Telecom Italia S.p.A. non sia responsabile dell'interruzione della linea telefonica, bensì del ritardo nell'attivazione della stessa.

In particolare, dalla documentazione al fascicolo, risulta che l'utenza dedotta in controversia non è mai entrata nella gestione di Telecom Italia S.p.A., pertanto all'operatore non è addebitabile alcuna responsabilità in merito al disservizio di cui l'utente si duole. Viceversa, si osserva che dalla data di sottoscrizione del contratto, ovvero dal 21 aprile all'8 giugno 2016 (data in cui l'utente ha rinunciato all'attivazione della linea, come da comunicazione acquisita al fascicolo), Telecom Italia non ha attivato la linea telefonica.

Ciò stante, atteso che ai sensi dell'articolo 4 delle proprie Condizioni contrattuali, Telecom Italia S.p.A. è tenuta ad attivare i servizi entro 10 giorni dalla data di perfezionamento del contratto, si ritiene che l'operatore, in riferimento al periodo compreso dal 21 aprile all'8 giugno 2016, debba corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 1,50 al giorno per 38 giorni, già decurtati dei 10 giorni che l'operatore si riserva per attivare la linea telefonica, ai sensi delle menzionate Condizioni generali di contratto, per un totale di euro 57,00 (cinquantasette/00).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA

La società Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, alla via G. Negri n. 1, è tenuta a liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 57,00 (cinquantasette/00) a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi.

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, *lett. 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, 19/01/2018

Il Direttore
Mario Staderini