



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 36/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TORELLI/FASTWEB S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14/1787/16)

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 18 luglio 2016, con la quale il Sig. Torelli 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 29 luglio 2016 (prot. n. 42586) 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 12 ottobre 2016;

DATO ATTO che in udienza nessuna delle parti risultava presente;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0817597xxx, lamenta l'interruzione della linea a seguito della richiesta di migrazione da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A., nonché disservizi relativi alla fatturazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che, per effetto della PDA sottoscritta il 5 dicembre 2014, si attendeva che l'utenza di cui sopra migrasse tempestivamente in Fastweb S.p.A. Viceversa, il 22 dicembre 2014 i servizi Voce e ADSL sono stati interrotti, pertanto l'istante ha chiesto il rientro della linea in Telecom Italia S.p.A. L'operatore, tuttavia, ha addotto che "avrebbe dovuto chiudere la linea n. 0817597xxx e attivarne una nuova, con nuovo numero". Il Sig. Torelli, quindi, a fronte della chiusura del rapporto riferito alla numerazione 0817597xxx, ha chiesto l'attivazione di una nuova utenza intestata alla moglie, Pucci Xxxxx. Tuttavia, Telecom Italia S.p.A. attivava la linea n. 0815845xxx, ma non chiudeva il contratto riferito all'utenza telefonica n. 0817597xxx e continuava ad emettere fatture in riferimento ad entrambe le numerazioni, nonostante, di fatto, l'unica linea telefonica funzionante fosse quella intestata a Pucci, n. 0815845xxx.

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

- i. la chiusura del contratto intestato a Torelli, riferito all'utenza n. 0817597xxx;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio Voce e ADSL dal 22 dicembre 2014;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per omessa migrazione e portabilità della numerazione 0817597xxx da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato a mezzo fax a Telecom Italia S.p.A. il 19 giugno 2015;
- v. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo formulato sulla pagina web di Fastweb S.p.A. in data 29 gennaio 2015;
- vi. la corresponsione di eventuali ulteriori indennizzi spettanti ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*;
- vii. il rimborso delle spese procedurali.

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, né ha presenziato all'udienza di discussione.

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, deve darsi atto che Telecom Italia S.p.A., in riscontro ad espressa richiesta di integrazione istruttoria, ha dichiarato che la linea telefonica n. 0817597xxx risulta cessata in data 26 ottobre 2015; in relazione a tanto, si ritiene di fatto soddisfatta la richiesta *sub i*.

Per quanto attiene all'interruzione dei servizi, Voce e ADSL, dal 22 dicembre 2014, in atti non vi è documentazione che consenta di addebitare l'eventuale responsabilità all'uno piuttosto che all'altro operatore. La medesima considerazione vale in ordine alla mancata migrazione e portabilità dell'utenza n. 0817597xxx. Tuttavia, atteso che l'onere di comunicare all'utente la sussistenza di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

eventuali problemi tecnici ostativi alla migrazione della linea compete all'operatore *recipient*, nel caso di specie a Fastweb S.p.A., si ritiene che le richieste *sub ii.* e *sub. iii.* non possano essere soddisfatte da Telecom Italia S.p.A. nei cui confronti rimane instaurato il procedimento.

Viceversa, per quanto concerne la richiesta dell'istante *sub iv.*, considerato che Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di aver riscontrato il reclamo inviato a mezzo fax dall'istante in data 19 giugno 2015, si ritiene che la relativa richiesta di indennizzo possa essere accolta. Pertanto, Telecom Italia S.p.A. dovrà corrispondere al Sig. Torelli l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00, computati in riferimento al periodo compreso dal 19 giugno 2015 al 7 luglio 2016 (data in cui è stato esperito il tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM), già decurtati del termine di 30 giorni che l'operatore si riserva, in virtù delle proprie Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al reclamo.

RITENUTO di dover riconoscere all'istante, per quanto concerne le spese di procedura, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto che lo stesso ha presenziato solo all'udienza di conciliazione presso il CORECOM.

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, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo rimborso delle spese di procedura, la somma di euro 300,00 (trecento/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, 21/04/2017

Il Direttore
Mario Staderini