



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 113/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MACRINI DI M. E C. / TELETU' S.P.A. / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 79/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 settembre 2015;

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. 390/15/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*”, 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*”;

VISTA l’istanza della Macrini di M. e C., del 19 gennaio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, intestataria dell’utenza n. 0975393xxx di tipo *business*, ha lamentato nei confronti della società Teletù S.p.A. (d’ora innanzi, per brevità, “Teletù”) e della società Fastweb S.p.A. (di seguito, per comodità espositiva, “Fastweb”), la perdita



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della propria numerazione storica. In particolare, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. nel mese di luglio 2012, stipulava un contratto per la fornitura del servizio telefonico con l'operatore Fastweb, con richiesta di portabilità della numerazione 0975393xxx già attiva con Teletù;
- b. la migrazione richiesta non si perfezionava nonostante i molteplici solleciti dell'utente, comportando la perdita della numerazione esistente da almeno 20 anni, come dimostrato dalla fattura di Telecom Italia dell'anno 1995;
- c. in relazione alla mancata migrazione dell'utenza, in data 19 marzo 2014, le parti sottoscrivevano verbale di accordo innanzi all'Autorità con il quale gli operatori convenuti hanno riconosciuto all'utente un indennizzo per i disservizi subiti;
- d. il contegno degli operatori Teletù e Fastweb, che non hanno adottato la diligenza tale da garantire la portabilità/migrazione da un gestore all'altro senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e con il minimo disservizio sull'utenza interessata, privava di fondamento le loro rispettive contestazioni in ordine alla lamentata perdita della numerazione da parte dell'istante.

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

- i. l'indennizzo per la perdita del numero.

2. La posizione dell'operatore

Teletù, in sede di audizione, eccepiva, in prima istanza *“che sebbene in questa sede venga richiesto l'indennizzo per perdita della numerazione i fatti oggetto della controversia sono stati già discussi all'udienza del 19 marzo 2014 in relazione al procedimento GU14/1437/2013/MS. Nel merito dichiara che TELETU ha proceduto alla disattivazione del servizio voce per migrazione verso altro OLO in data 7 agosto 2012; in particolare, evidenzia che la migrazione risulta in data 7 agosto 2012 e che la disattivazione del servizio è stata inserita perché Telecom Italia ha richiesto un riallineamento dei sistemi TELETU con quanto presente nel portale Telecom”*.

Teletù chiedeva, pertanto, il rigetto dell'istanza di definizione.

Nelle proprie memorie, Fastweb, in via preliminare, eccepiva l'inammissibilità delle richieste formulate nell'istanza nella parte in cui non fossero coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione ovvero non avessero formato oggetto del tentativo di conciliazione, nonché delle istanze formulate in violazione rispetto a quanto stabilito dall'art. 19 del Regolamento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società eccepiva, inoltre, l'infondatezza dell'eccezione formulata dall'istante in sede di memoria di replica, relativa all'asserita assenza di delega del proprio difensore e, quindi, della inammissibilità degli scritti difensivi depositati dall'operatore dei quali l'istante chiedeva lo stralcio, precisando che la medesima delega era già depositata presso gli uffici dell'Autorità.

Nel merito, Fastweb contestava che alcuna responsabilità fosse alla stessa imputabile per l'avvenuta perdita della numerazione storica dell'istante atteso che l'utenza telefonica non era mai migrata nella rete Fastweb a causa del mancato espletamento della procedura di migrazione e, pertanto, l'asserita perdita del DN non poteva assolutamente essere ricondotta nell'alveo della sua responsabilità.

Associandosi alle eccezioni di Teletù, anche la società Fastweb chiedeva il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, vista l'eccezione formulata dall'istante in sede di replica, si rileva l'ammissibilità degli scritti difensivi depositati da Fastweb in quanto sottoscritti dal legale munito di regolare mandato alla difesa della società, depositato presso gli uffici dell'Autorità.

Sempre in via preliminare, esaminata l'eccezione degli operatori formulata in sede di udienza, si rileva che l'accordo transattivo raggiunto tra le parti in data 19 marzo 2014 innanzi all'Autorità all'esito del procedimento di definizione GU14/1437/2013 (avente ad oggetto la procedura di migrazione dell'utenza avviata nel mese di luglio 2012) ha tacitato, alle condizioni ivi previste, le sole pretese indennitarie dell'istante ivi avanzate per i disservizi subiti nel corso della mancata migrazione dell'utenza da Teletù a Fastweb e successivamente verso Telecom.

L'accordo transattivo predetto, dunque, non contiene, né espressamente né implicitamente, rinuncia alcuna dell'istante all'indennizzo per la perdita della numerazione conseguita alla predetta mancata migrazione.

Alla luce della documentazione versata in atti, nonché di quella depositata nell'ambito del precedente procedimento GU14/1437/2013, deve ritenersi che la responsabilità per la perdita della numerazione dell'istante sia addebitabile all'operatore Teletù.

A seguito della mancata migrazione dell'utenza interessata, conseguita, alla luce di quanto rappresentato e prodotto dagli operatori coinvolti, all'annullamento della richiesta da parte di Fastweb in ragione della causale di scarto "Codice sessione inesistente"



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comunicata nella Fase 3 da Telecom Italia S.p.A. ed alla disattivazione della linea da parte di Teletù in data 7 agosto 2012, si è determinato un disallineamento dei sistemi degli operatori.

Poiché oggetto della presente controversia è l'accertamento della responsabilità per la perdita della numerazione e non già per la mancata migrazione (in relazione alla quale, peraltro, gli operatori coinvolti hanno già indennizzato l'utente), ai fini della decisione assume dirimente rilevanza l'impegno assunto da Teletù alla riattivazione della linea in esenzione spese, previa bonifica dei dati nei rispettivi sistemi da parte di tutti gli operatori, come riportato nel verbale di mancata conciliazione della controversia relativa alla mancata migrazione sottoscritto dalle parti innanzi al CORECOM Campania in data 18 settembre 2013.

Non risultando adempiuto l'impegno assunto da Teletù, a tale operatore è imputabile la perdita della numerazione in questione.

La richiesta dell'istante *sub i*) di liquidazione di un indennizzo per la perdita del numero, pertanto, merita accoglimento; Teletù è tenuta, dunque, a liquidare l'indennizzo complessivo di euro 4.000,00 (quattromila/00) in applicazione del combinato disposto dell'art. 9 del "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS che prevede per la fattispecie in esame l'indennizzo di euro 100,00 (cento/00) per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00 (mille/00) (misura applicata al caso di specie atteso il provato utilizzo dell'utenza da almeno 20 anni), e dell'art. 12, comma 2, del citato Regolamento, che prevede per le utenze di tipo "affari" che l'indennizzo di cui all'art. 9 sia applicato in misura pari al quadruplo.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della Macrini di M. e C. nei confronti della società Teletù S.p.A. e Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Teletù S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 4.000,00 (quattromila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione di tipo *business* utilizzata da almeno 20 anni (misura massima di euro 1.000,00 quadruplicata);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società Teletù S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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, 25 settembre 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*

Antonio Perrucci