



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 120/14/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RANDISI / FASTWEB S.P.A. (GU14 n. 686/14)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 novembre 2014;

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. 532/14/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 *“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”*;

VISTA l'istanza della sig.ra Randisi, dell'11 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell' istante

La sig.ra Randisi, intestataria dell'utenza telefonica n. 0935.905xxx, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico da parte della società Fastweb S.p.A. previa portabilità della risorsa numerica dal precedente gestore Telecom Italia S.p.A., con conseguente sospensione del predetto servizio.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a fronte della richiesta di attivazione del servizio telefonico con la società Fastweb S.p.A., inoltrata in data 13 febbraio 2013, previa migrazione della numerazione dal precedente gestore Telecom Italia, riscontrava, a distanza di circa un mese, l'improvvisa sospensione della linea telefonica, che, riprendeva a funzionare solo in data 30 aprile 2013. Di seguito, a fronte della ricezione delle fatture emesse dalla società Telecom Italia S.p.A., veniva a conoscenza dell'omessa portabilità del numero da parte della società Fastweb S.p.A. Pertanto, in data 3 agosto 2013, l'istante formalizzava la disdetta contrattuale, mediante invio di raccomandata A.R., ricevuta dalla società Fastweb S.p.A. in data 8 agosto 2013.

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

- i. il rimborso e lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico fino alla data del 30 aprile 2013 ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per l'omessa portabilità del numero fino al 14 gennaio 2014, data di deposito dell'istanza di conciliazione;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 10 maggio 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“in data 14 febbraio 2013 la sig.ra Randisi ha aderito alla proposta di abbonamento riservata ai clienti consumer. A differenza di quanto sostenuto dall'istante, i servizi sono stati attivati in data 7 marzo 2013. Tale circostanza è confermata dai rapporti di predisposizione/attivazione che l'istante a debitamente sottoscritto. Con comunicazione inviata a mezzo fax del 17 aprile 2013 l'istante ha chiesto l'annullamento della procedura di number portability. In data 8 agosto 2013 Fastweb ha ricevuto la comunicazione di recesso dal contratto. In ordine agli asseriti disservizi, occorre precisare che a Fastweb non risulta essere pervenuta alcuna segnalazione. Nemmeno nelle comunicazioni del 17 aprile 2013 e dell'8 agosto 2013 l'istante ha lamentato alcunché. Alla luce di quanto sussunto si confida nel rigetto dell'istanza”.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si deve evidenziare che la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell’articolo 18, comma 2, del Regolamento, richiesta di integrazione istruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., anche al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare la responsabilità del disservizio.

Dalla predetta documentazione acquisita agli atti, si evince che per la risorsa numerica n. 0935.905xxx è presente un ordinativo di “attivazione NP” con Fastweb S.p.A. inserito dal predetto operatore in data 28 febbraio 2013, con DAC prevista per il 13 marzo 2013. Tale ordinativo risulta essere stato annullato in data 12 aprile 2013 con causale “*il cliente rifiuta l’intervento tecnico*”. Di seguito, sono presenti varie richieste di portabilità numerica, tutte annullate con causale “*directory number non attivo*”.

Tanto premesso, la richiesta dell’istante di cui al punto *i*), deve ritenersi accoglibile, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società Fastweb S.p.A. a fronte di un servizio mai usufruito, e successivamente disdetto per inadempimento contrattuale, come si evince dalla copia dell’avviso di ricevimento inviato dall’istante in data 3 agosto 2013 e ricevuto dalla società Fastweb S.p.A. in data 8 agosto 2013.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto *ii*), di liquidazione dell’indennizzo a copertura della sospensione del servizio telefonico che ha interessato la suddetta utenza dal mese di marzo 2013 al 30 aprile 2013, la stessa non deve ritenersi accoglibile, in quanto dalla copia delle schermate Pitagora, ed in particolare dal tracciamento del primo ordinativo del 28 febbraio 2013 annullato in data 12 aprile 2013, risulta che la risorsa numerica è stata gestita dalla società Telecom Italia S.p.A. nel suddetto periodo. Pertanto, essendo il disservizio lamentato dall’istante ascrivibile a quest’ultima società, nei confronti della quale la parte istante non ha inteso avviare istanza di conciliazione, non può disporsi la liquidazione dell’indennizzo nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., essendo la stessa estranea alla procedura *de qua*.

Di converso, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto *iii*), inerente all’indennizzo per omessa portabilità numerica, da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 6, comma 1, dell’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, sia pure limitatamente al periodo intercorrente dal 12 aprile 2013 (data di notifica della prima causale di scarto) al 3 agosto 2013 (data di richiesta di disdetta contrattuale), per il numero complessivo di 113 giorni. Al riguardo, la società Fastweb S.p.A., in qualità di *Recipient*, avrebbe dovuto attivarsi al completamento della procedura di portabilità numerica nella tempistica prevista dal quadro regolamentare vigente, e, nel contempo, avrebbe dovuto informare l’istante in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, ostativi all’attivazione del servizio. Nello specifico, a fronte della notifica della prima causale di scarto del 12 aprile 2013, la predetta società avrebbe dovuto comunque interagire con l’istante e procedere alle relative verifiche



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

formali/tecniche preventive al completamento della procedura di trasferimento dell'utenza. Inoltre, va aggiunto che la nota del 17 aprile 2013, richiamata in memoria dalla società Fastweb S.p.A. quale causa limitativa di responsabilità, non può intendersi quale richiesta dell'istante di annullamento della procedura richiesta, in quanto la stessa, oltre ad essere stata indirizzata alla società Telecom Italia S.p.A., risulta essere sottoscritta da tale sig. Lo Ciuro, e non dalla sig.ra Randisi, effettiva intestataria dell'utenza telefonica *de qua*.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM ed ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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 parzialmente l'istanza della sig.ra Randisi nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0935.905xxx, mediante lo storno ed il rimborso di tutti gli importi fatturati inerenti ad un servizio non usufruito dall'istante, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 565,00 (cinquecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 113 giorni di omessa portabilità della risorsa numerica n. 0935.905xxx, dal 12 aprile 2013 al 3 agosto 2013, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

4. La società Fastweb 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. 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.

6. 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, 28 novembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Francesco Sclafani