



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 136/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GENTILI/FASTWEB S.P.A.
(GU14/39/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 settembre 2017;

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. 125/17/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 della Sig.ra Gentili, del 9 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 08241908XXX, lamenta il ritardo nell'esecuzione del trasloco e la perdita della numerazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 18 novembre 2015 ha chiesto a Fastweb S.p.A. il trasloco dell'utenza dedotta in controversia, sulla quale era attivo sia il servizio voce che il servizio dati;

b. l'operatore, stante l'informazione pubblicata sul proprio sito *internet*, avrebbe dovuto espletare la procedura entro 40 giorni dalla richiesta, invece il trasloco è stato eseguito solo nell'agosto 2016;

c. inoltre, all'esito del trasloco, all'utente è stata attribuita una nuova numerazione (08241908XXX) e l'altra, n. 08241908XXX, di cui era titolare dall'anno 2013, è andata perduta.

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

i. rimborso dei costi addebitati da Fastweb S.p.A. dal quarantesimo giorno successivo alla richiesta di trasloco fino alla data di attivazione della linea telefonica presso il nuovo indirizzo;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per il ritardo nell'esecuzione del trasloco;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato di aver *“prontamente dato impulso alle procedure necessarie ad ottemperare alla richiesta di trasloco”* e, a comprova, ha prodotto le schermate del sistema Eureka; *“tuttavia la procedura è stata bocciata da Telecom Italia S.p.A. in data 26 gennaio 2016, con causale risorse non disponibili”*. La Società, al fine di dare esecuzione alla richiesta del cliente, ha immesso ripetute richieste nel portale condiviso, ma tutte hanno avuto esito negativo, tranne quella inserita il 18 marzo 2016 che, dopo numerose rimodulazioni, ha ricevuto l'espletamento positivo in data 12 luglio 2016. Conseguentemente i servizi sono stati attivati a far data dal 15 luglio 2016, come rilevasi dal dettaglio di traffico allegato alla fattura n. 6103890 del 14 agosto 2016, in atti. L'operatore ha altresì dichiarato di aver informato telefonicamente l'utente in ordine ai ritardi nell'espletamento della procedura e che *“la signora Gentili ha accettato la variazione del numero verificatasi alla conclusione del trasferimento”*. In proposito, la Società ha evidenziato che l'utente, riscontrata la perdita della numerazione, non ha mai reclamato, né attivato una procedura d'urgenza volta alla riassegnazione della stessa.

Per quanto attiene alla richiesta di rimborso delle fatture emesse nel corso della procedura di trasloco, Fastweb S.p.A. ha addotto che, ai sensi dell'articolo 7.6 delle Condizioni generali di contratto, nelle more dell'espletamento i servizi sono stati



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

mantenuti e goduti dall'istante sino al 15 dicembre 2016, come rilevasi dal dettaglio di traffico allegato alla fattura n. 1027942 del 14 febbraio 2016, in atti, pertanto gli importi addebitati sono dovuti.

Infine, per quanto attiene ai reclami inviati dall'utente a mezzo fax, l'operatore ha rilevato che sono stati inviati ad un numero differente da quello indicato nelle Condizioni generali di contratto, pertanto non sono stati gestiti.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, si rileva che, ai sensi dell'articolo 7.5 delle Condizioni generali di contratto applicabili al caso di specie, l'operatore si riserva un termine di 60 giorni per dare esecuzione alla richiesta di trasloco del cliente.

Ciò stante, nella fattispecie, l'operatore ha eseguito il trasloco in ritardo rispetto al termine suddetto e non ha dato prova di aver tempestivamente informato l'utente in ordine agli impedimenti tecnici che ha dichiarato di aver riscontrato nel corso della procedura. La Società, infatti, ha addotto che il trasloco è stato eseguito in ritardo a causa di impedimenti tecnici indipendenti dalla propria responsabilità, tuttavia non ha dimostrato di avere reso edotto l'istante in ordine alle ripetute bocciature notificate da Telecom Italia S.p.A., tantomeno di aver acquisito il consenso della Sig.ra Gentili alla perdita della numerazione, violando così i principi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Peraltro, anche il reclamo allegato all'istanza di definizione smentisce quanto asserito da Fastweb S.p.A. in memorie circa la corretta informativa resa all'utente.

Per quanto sopra, la richiesta dell'istante *sub. i.* può essere accolta, pertanto Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare all'utente tutti gli importi fatturati in riferimento alla linea telefonica n. 08241908XXX a far data dal 17 gennaio 2016, ovvero decorsi sessanta giorni dalla richiesta di trasloco del 18 novembre 2015.

Analogamente, può essere accolta la richiesta *sub ii.* Pertanto, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante un indennizzo pari ad euro 7,50, per ciascun servizio, voce e ADSL, per 180 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 17 gennaio 2016 (ovvero decorsi 60 giorni dalla data della richiesta di trasloco) al 15 luglio 2016 (data in cui è stata attivata la linea telefonica presso la sede richiesta dall'utente), per un importo complessivo pari ad euro 2.700,00 (duemilasettecento/00).

Parimenti, si ritiene di accogliere la richiesta *sub iii.* in quanto in atti non è dimostrato che l'istante abbia acconsentito alla perdita della numerazione dedotta in controversia, di cui era titolare dall'anno 2013. Pertanto Fastweb S.p.A., ai sensi dell'articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi*, è tenuta a corrispondere alla Sig.ra Gentili un importo pari ad euro 300,00 (trecento/00).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 150,00 (centocinquanta/00), atteso che l'utente si è avvalso dell'assistenza di un legale.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 della Sig.ra Gentili nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, è tenuta a rimborsare all'istante tutti gli importi fatturati in riferimento all'utenza n. 08241908XXX a far data dal 17 gennaio 2016, nonché a liquidare, a mezzo bonifico o assegno bancario in favore dell'istante, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.700,00 (duemilasettecento/00), a titolo di indennizzo per ritardo nell'esecuzione del trasloco;

ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di perdita della numerazione.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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.

Napoli, 26 settembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi