



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 137/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S&PH / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 238/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 novembre 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*”, 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 del 12 febbraio 2015 della società S&PH, in persona del legale rappresentante, Sig. Salemme;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società S&PH, in persona del legale rappresentante, Sig. Salemme, lamenta il mancato subentro nel contratto intestato a Salemme & Partners in riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 081644xxx e n. 0812462xxx.

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

a. l'utente, in data 9 maggio 2011, chiedeva di subentrare alla società Salemme & Partners nella titolarità delle utenze telefoniche *business* n. 081644xxx e n. 0812462xxx;

b. Fastweb, dopo circa due anni, comunicava che, trattandosi di linee telefoniche native Telecom Italia, per procedere al subentro sarebbe stato necessario recedere dal contratto in essere con Fastweb S.p.A. e rientrare in Telecom Italia S.p.A., per poi modificare la denominazione sociale e migrare nuovamente le linee in Fastweb S.p.A. con la nuova denominazione sociale, ossia S&PH;

c. conformemente alle indicazioni ricevute, il 12 gennaio 2013, la società Salemme & Partners comunicava a Fastweb S.p.A. la volontà di recedere dal rapporto contrattuale in essere e ne dava informativa anche a Telecom Italia S.p.A.;

d. tuttavia, nelle more che la procedura di cui sopra fosse portata a compimento, per evitare che l'istante rimanesse sprovvisto del servizio telefonico, Fastweb S.p.A. attivava una nuova utenza –codice cliente LA00311419-, intestata a S&PH;

e. in data 8 maggio 2014 Telecom Italia S.p.A. comunicava al cliente di aver effettuato la procedura di rientro e il 27 maggio seguente, su richiesta di Fastweb, la società Salemme & Partners revocava la precedente richiesta di recesso del 12 gennaio 2013;

f. tuttavia, alla data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento in Autorità, il subentro della società S&PH nel contratto intestato alla società Salemme & Partners non era ancora avvenuto;

g. inoltre, in corso di procedura, l'istante ha lamentato l'interruzione delle linee telefoniche oggetto di controversia, nel periodo compreso dal 7 aprile al 26 giugno 2015;

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

i. il subentro della società a S&PH nella titolarità delle utenze n. 081644xxx e n. 0812462xxx;

ii. la cessazione in esenzione spese del contratto identificato con il codice cliente LA00311419, intestato a S&PH;

iii. la liquidazione di un indennizzo per i danni subiti e per le spese sostenute, per un totale di euro 3.000,00.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha confermato che l'istante, in data 9 maggio 2011, aveva chiesto il subentro nella relazione contrattuale sussistente tra l'operatore e Salemme & Partners, tuttavia ha dichiarato che, il successivo 11 maggio, ha reso edotto l'istante in ordine all'impossibilità di espletamento del subentro *“in ragione di mancanza di continuità giuridica ed in ossequio alla delibera 4/99/CIR che disciplina il subentro in caso di numeri portati da altro Operatore. alcuna successiva ed ulteriore richiesta è pervenuta presso Fastweb S.p.A. Pertanto, con ogni evidenza non corrisponde al vero che il riscontro all'utente è stato reso a distanza di oltre due anni, come asserito dall'istante.”*. In seguito, essendo pervenuta in data 25 ottobre 2013, da parte della società Salemme & Partners, comunicazione di recesso con migrazione in Telecom Italia, il 6 dicembre 2013 Fastweb S.p.A. ha inoltrato a Telecom Italia S.p.A. la relativa richiesta che è stata bocciata con causale di scarto *“dn non assegnato al donating”*. La successiva richiesta, inviata il 16 gennaio 2014, è stata bocciata da Telecom Italia S.p.A. il 23 settembre 2014, con causale di scarto *“rifiuto cliente”*, e il 6 ottobre 2014 con causale di scarto *“rinuncia cliente”*. Successivamente le utenze sono state trasferite nella gestione di Telecom Italia S.p.A.

La società Telecom Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che in data 26 marzo 2013 veniva effettuata una richiesta di rientro in Telecom Italia S.p.A., bocciata il successivo 12 aprile a causa del rifiuto del cliente a rientrare. Successivamente, OLO Fastweb S.p.A. inviava cessazione/rientro DRO (data ricezione ordine) del 17 gennaio 2014, DAC (data attesa consegna) 24 gennaio 2014, rimodulata al 20 febbraio 2014, andata in KO per *“indirizzo errato”*. La linea è stata infine cessata commercialmente da Fastweb S.p.A. con ordinativo del 7 febbraio 2015, DAC fissata al 13 febbraio 2015, tuttavia *“Il passaggio da Fastweb a Telecom Italia non andava a buon fine a causa di problematiche tecniche”*. In proposito l'operatore ha dichiarato che, pur essendo commercialmente in Telecom Italia S.p.A., le numerazioni non potevano essere tecnicamente attivate in quanto la tubazione risultava satura, dal predisposto a casa del cliente, e pertanto, non era possibile predisporre una nuova linea a meno che il condominio dello stabile non avesse autorizzato l'installazione di una nuova colonna montante. Inoltre, all'esito di approfondimenti tecnici e del sopralluogo effettuato in data 2 marzo 2015, l'operatore ha confermato di aver riscontrato che la linea non era attiva con Telecom Italia S.p.A., infatti il cliente effettuava il traffico fonico attraverso un apparato Fastweb S.p.A. in quanto presso la sede dell'utente giungevano 3 cavetti, di cui due Fastweb S.p.A. ed uno Tiscali S.p.A. Telecom ha altresì addotto di aver informato l'utente, che ne ha dato conferma in udienza, del fatto che non era possibile passare il cavetto per l'attivazione della linea a causa della canalina ostruita.

3. Motivazione della decisione

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i.*, si prende atto che la stessa è già stata soddisfatta in quanto, come confermato dalle parti, a decorrere dalla data del 26 giugno 2015, la società S&PH è subentrata alla Salemme & Partners nel rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A., in riferimento alle utenze oggetto di controversia.

La richiesta di cui al punto *ii.*, come risulta dalla documentazione in atti, è stata oggetto di espressa rinuncia da parte dell'istante, pertanto non è più oggetto del presente procedimento.

In merito alla richiesta di cui al punto *iii.* si precisa quanto segue.

In ordine alla condotta assunta dalla società Fastweb S.p.A., a fronte della domanda di subentro del 5 maggio 2011, da documentazione in atti si rileva che la medesima, il successivo 11 maggio, ha provveduto a darvi riscontro, a mezzo *mail*, informando l'utente degli impedimenti giuridici ostativi all'accoglimento della richiesta di subentro. In relazione a tanto, quindi, alcuna responsabilità può essere imputata all'operatore. Si osserva, altresì, che dall'11 maggio 2011 sino 12 gennaio 2013 non risulta che l'istante abbia posto in essere ulteriori attività tese a reiterare la precedente richiesta di subentro; pertanto, a valle del riscontro fornito all'utente a mezzo *mail*, non si ritiene che l'operatore sia stato inadempiente rispetto agli obblighi contrattuali assunti.

In questa sede, quindi, meritano considerazione esclusivamente gli accadimenti intercorsi nel periodo successivo al 12 gennaio 2013, data in cui la società Salemme & Partners ha inviato a Fastweb S.p.A. la richiesta di recesso con rientro in Telecom Italia S.p.A.

Dalle memorie acquisite al fascicolo, risulta che la predetta richiesta di recesso con rientro è stata ripetutamente bocciata da Telecom Italia S.p.A., con causali di scarto diverse e solo il 13 febbraio 2015 l'utenza è stata commercialmente cessata da Fastweb S.p.A. ed è rientrata nella gestione di Telecom Italia S.p.A. Nel caso di specie, si constata che le causali di scarto dichiarate dal *donor/recipient*, “*rifiuto cliente a rientrare*” e “*indirizzo errato*”, non trovano riscontro nella documentazione in atti in quanto non è stato dimostrato che il rientro si è reso effettivamente impossibile per le causali addotte. In relazione a tanto, posto che Telecom Italia S.p.A. non ha provato di aver gestito correttamente gli ordinativi di rientro ripetutamente e incontestatamente inviati da Fastweb S.p.A., si ritiene che sia responsabile, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, del ritardo nella conclusione della procedura di rientro. In riferimento alle utenze *business* n. 081644xxx e n. 0812462xxx, Telecom Italia S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere un indennizzo pari ad euro 4.098,00 (3 euro al giorno, per ciascuna utenza, per 683 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26 marzo 2013, data in cui a sistema si rileva la prima richiesta di rientro inviata da OLO Fastweb S.p.A., al 13 febbraio 2015, DAC prevista per la cessazione delle utenze con OLO).

Viceversa, successivamente al 13 febbraio 2015, la mancata attivazione delle utenze da parte di Telecom Italia S.p.A. non può essere addebitata ad una condotta inadempiente dell'operatore che ha dimostrato la sussistenza di impedimenti tecnici oggettivi, indipendenti dalla propria volontà. Peraltro, in corso di istruttoria, l'operatore si è dimostrato disponibile e collaborativo a trovare soluzioni di carattere tecnico-



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

amministrativo alternative, volte a consentire il subentro della società S&PH alla società Salemme & Partners nella titolarità delle utenze oggetto di controversia, salvo poi migrare le medesime nuovamente in Fastweb S.p.A. In proposito risulta che, alla data del 23 aprile 2015, Telecom Italia S.p.A. aveva predisposto le condizioni tecniche commerciali affinché le risorse numeriche di cui trattasi potessero rientrare in Fastweb S.p.A., tuttavia la procedura veniva portata a compimento solo il seguente 26 giugno. Fastweb S.p.A. non ha dato evidenza delle attività poste in essere, nel periodo intercorrente dal 23 aprile al 26 giugno 2015, per dare seguito alla migrazione delle linee richiesta dall'istante; pertanto, considerato che nel periodo sopra circoscritto l'utente ha dichiarato, incontestatamente, che le linee erano state interrotte, si ritiene che il gestore Fastweb S.p.A. sia responsabile, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, del ritardo nella conclusione della procedura di migrazione. In relazione a tanto il gestore Fastweb S.p.A. è quindi tenuto a corrispondere un indennizzo pari ad euro 1.280,00 (10 euro al giorno per ciascuna utenza, per 64 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 23 aprile 2015, data in cui Telecom Italia S.p.A. ha reso disponibile le utenze per la migrazione in Fastweb S.p.A., al 25 giugno 2015, data in cui le utenze sono migrate in Fastweb S.p.A.).

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), tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità ed ha fatto ricorso all'assistenza legale.

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 società S&PH per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura, euro 4.098,00 (quattromilanovantotto/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Fastweb S.p.A., è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura, euro 1.280,00 (milleduecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ritardata portabilità del numero, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. Le società Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. sono altresì tenute, rispettivamente, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 5 novembre 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