



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 138/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NEO STUDIO 2000 / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 156/2015)**

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 29 gennaio 2015 della società Neo Studio 2000;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Neo Studio 2000, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 0916372xxx, n. 0916315xxx e n. 091364xxx, lamenta la mancata migrazione delle linee telefoniche n. 0916372xxx e n. 0916315xxx da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A., nonché l'interruzione dei servizi attivi sulle predette numerazioni.

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

a. la società Neo Studio 2000, cliente Telecom Italia S.p.A. dal 9 febbraio 2012, il 30 novembre 2012 aderiva ad una proposta contrattuale dell'operatore Fastweb S.p.A. per la fornitura, a seguito di migrazione, dei servizi voce e ADSL sulle utenze n. 0916372xxx, n. 0916315xxx e n. 091364xxx;

b. tuttavia, nel giugno 2013 l'istante rilevava che solo l'utenza n. 091364xxx era stata attivata da Fastweb S.p.A., mentre le altre due numerazioni, 0916372xxx e 0916315xxx, restavano servite dall'operatore Telecom Italia S.p.A., pertanto contattava telefonicamente entrambi gli operatori per segnalare il disservizio;

c. Fastweb S.p.A. dichiarava che la richiesta di migrazione era stata respinta da Telecom Italia S.p.A. che, a sua volta, adduceva un errore tecnico nella configurazione del numero aggiuntivo 0916315xxx sul numero primario 0916372xxx;

d. in relazione a quanto sopra, il 22 novembre 2013, l'istante inviava un fax ad entrambi gli operatori chiedendo di risolvere, in riferimento alle utenze n. 0916372xxx e n. 0916315xxx, le problematiche emerse nell'ambito della procedura di migrazione;

e. Telecom Italia S.p.A., il 16 dicembre 2013, riscontrava la segnalazione del precedente 22 novembre dichiarando che l'attivazione del numero 0916372xxx non era tecnicamente possibile, in relazione a tanto, il successivo 18 dicembre, l'istante inviava un ulteriore fax ad entrambi gli operatori, per chiedere la risoluzione del disservizio;

f. il 22 marzo 2014 Telecom Italia inviava una comunicazione nella quale contestava una presunta morosità in relazione all'utenza n. 0916372xxx;

g. alla data di deposito dell'istanza di definizione in Autorità le utenze n. 0916372xxx e n. 0916315xxx non erano migrate in Fastweb e risultavano non funzionanti.

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

i. a Telecom Italia S.p.A. lo storno delle fatture n. 8v00810107, n. 8v00515689, n. 8v00516916, n. 8v00663001, n. 8v00810271 relative all'anno 2013 e n. 8v00181138 relativa all'anno 2014 e successive, gli indennizzi per il mancato rilascio delle linee telefoniche principali n. 0916372xxx e di quella aggiuntiva n. 0916315xxx; l'indennizzo per la mancata attivazione della numerazione 0916315xxx, adibita a fax; nonché l'indennizzo per la perdita delle numerazioni;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ii. a Fastweb S.p.A. l'indennizzo per mancato adempimento degli oneri informativi, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che, in riferimento alla numerazione 0916372xxx, *“sono pervenute due richieste da Fastweb con DRO 31 luglio 2013 e DRO 1 ottobre 2013 scartate a causa delle inesattezze nei file inviato da Fastweb. In entrambi i casi Telecom Italia ha inviato notifica del KO ad OLO come da allegato, pertanto la numerazione non veniva migrata e successivamente veniva cessata per morosità il 18 marzo 2014. Infine Fastweb riproponeva la migrazione in data 19 luglio e 15 agosto 2014; entrambe le richieste venivano scartate in quanto la linea risultava cessata dalla data del 18 marzo 2014.”*. In riferimento alla numerazione 0916315xxx, l'operatore ha dichiarato: *“Per la numerazione 0916315xxx risulta sui sistemi Telecom Italia che attualmente è utilizzato e funzionante da altro operatore. In realtà lo stesso non è mai pervenuto in Telecom Italia sin dalla data del 9 febbraio 2012.”* Precisamente, in memorie il gestore ha dichiarato: *“Con riferimento alla numerazione 0916315xxx, linea nativa olo non si procedeva ad alcuna operazione di rientro, poiché, l'istante avrebbe dovuto provvedere secondo quanto previsto dalla delibera 35 AGCOM e non con il modulo utilizzato che regola le procedure di rientro tramite la delibera 274.”*

La società Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha dichiarato e dimostrato, mediante la produzione delle schermate estratte dal *software* Eureka, di aver dato ripetutamente impulso alla procedura di migrazione richiesta dall'istante, sia in riferimento all'utenza principale n. 0916372xxx, che in riferimento all'utenza secondaria n. 0916315xxx, ricevendo, per entrambe, la bocciatura di Telecom Italia con causale di scarto *“DN non attivo”*. Inoltre ha addotto, senza tuttavia fornirne prova, di aver costantemente aggiornato l'istante in ordine alle dinamiche della procedura.

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.

Preliminarmente va rilevato, alla luce della documentazione in atti e in particolare dalle schermate di sistema prodotte dall'operatore Fastweb S.p.A., che, a fronte della richiesta di migrazione formulata dall'istante in data 30 novembre 2012, l'operatore *recipient* ha attivato la relativa procedura nei confronti dell'operatore *donating* solo in data 30 luglio 2013, quindi con notevole ritardo rispetto alla tempistica regolamentare prevista nella delibera n. 274/07/CONS. Fastweb S.p.A., in memorie, non ha esposto le ragioni giustificative del ritardo, tantomeno ha dimostrato di aver assolto i propri oneri informativi nelle more dell'espletamento della procedura richiesta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, l'operatore non ha dato prova di aver informato l'utente in ordine ai tempi della realizzazione dell'intervento o agli eventuali impedimenti riscontrati nel corso dell'espletamento della migrazione, pertanto è tenuto a corrispondere l'indennizzo determinato ai sensi dell'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per un totale pari ad euro 1.452,00 (3 euro al giorno, per ciascuna utenza, per 242 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30 novembre 2012, data in cui l'utente ha richiesto la migrazione al 30 luglio 2013, data in cui il *recipient* ha attivato la procedura verso il *donating*).

Per quanto attiene alla condotta assunta da Telecom Italia S.p.A., va rilevato che le fatture delle quali l'utente richiede lo storno si riferiscono al periodo in cui il servizio era regolarmente erogato dall'operatore e fruito dall'istante. In particolare, sebbene le fatture n.8v00810107, n.8v00515689, n. 8v00516916, n.8v00663001, n.8v00810271 relative all'anno 2013 e n. 8v00181138 relativa all'anno 2014 siano state emesse in riferimento al periodo successivo a quello in cui l'utente aveva richiesto la migrazione in Fastweb S.p.A., dal traffico telefonico effettuato all'epoca di cui si discute si evince chiaramente che l'utente, servito da Telecom Italia S.p.A., ha fruito regolarmente dei servizi telefonici attivi sulle utenze in questione, seppure erogati da un operatore diverso da quello prescelto. In relazione a tanto, non può essere accolta la richiesta di storno degli importi addebitati nei richiamati documenti contabili perché, a fronte della regolare fruizione del servizio, l'utente è tenuto comunque al pagamento di un corrispettivo.

In ordine alla richiesta dell'istante di indennizzo per il mancato rilascio delle utenze, si osserva che, a fronte della notifica della richiesta di migrazione pervenuta da Fastweb S.p.A. il 30 luglio 2013, l'operatore *donating*, Telecom Italia S.p.A., non ha provato la sussistenza di oggettivi impedimenti tecnici a sostegno dei ripetuti KO notificati al *recipient*. In merito, l'operatore si è limitato a dichiarare che le richieste di OLO sono state scartate "*a causa delle inesattezze nei file inviato da Fastweb*", ma non ha prodotto alcuna documentazione di dettaglio per chiarire la tipologia di "*inesattezze*" riscontrate, tantomeno ha dimostrato di aver posto in essere ogni attività di competenza al fine di superare gli impedimenti tecnici rilevati. Peraltro, si evidenzia che Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che la bocciatura di Telecom Italia era pervenuta con causale di scarto "*DN non attivo*". Tale causale, ai sensi dell'Allegato 16 alla delibera n.41/09/CIR, è opponibile qualora "*Viene richiesta una NP o la cessazione di una NP per numero disattivo*"; tuttavia, nel caso di specie, alla luce della documentazione in atti, risulta che le utenze erano attive e funzionanti, pertanto la causale di scarto dichiarata appare quantomeno incongruente. Si rileva inoltre che, contraddicendo quanto dichiarato in memorie, il gestore Telecom Italia S.p.A., in riscontro ad una espressa richiesta istruttoria, ha asserito che la linea n. 091-6315052 "*è rientrata in Telecom nel marzo 2012*", pertanto neanche in riferimento a questa utenza si comprende il KO notificato all'operatore *recipient*, il 31 luglio 2013, con causale di scarto "*DN non attivo*".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce delle risultanze istruttorie, quindi, appare evidente che la condotta assunta dall'operatore *donating*, nel periodo compreso dal 30 luglio 2013, data in cui il *recipient* ha avviato la procedura di migrazione, al 18 marzo 2014, data in cui è cessata la fornitura del servizio, ha ingiustificatamente pregiudicato l'interesse dell'istante, garantito dall'articolo 1, comma 3, della legge n.40/2007, a migrare tempestivamente le utenze verso altro operatore. Infatti, nel caso di specie, si ritiene che Telecom Italia S.p.A. non abbia posto in essere le attività che, in virtù delle disposizioni regolamentari vigenti, competono all'operatore *donating*, ostacolando l'esercizio del diritto dell'utente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore. Pertanto, Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, è tenuto a corrispondere un indennizzo pari ad euro 1.386,00 (3 euro al giorno, per ciascuna utenza, per 231 giorni, computati in riferimento al periodo sopra circoscritto).

Diversamente, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione della numerazione 0916315xxx in quanto, per ammissione dello stesso utente, la linea era attiva e funzionante, anche se con Telecom Italia S.p.A., fino al 18 marzo 2014, data in cui la fornitura dei servizi telefonici è cessata a causa della morosità maturata dall'istante.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta di liquidazione di un indennizzo a titolo di perdita delle numerazioni, considerato che Telecom Italia S.p.A., in memorie, si è dichiarata disponibile alla riattivazione delle numerazioni oggetto di controversia (n. 0916372xxx e n. 0916315xxx), pertanto alla luce della dichiarazione dell'operatore, non risulta che siano andate definitivamente perdute.

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 Neo Studio 2000 per le motivazioni espresse in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. 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, l'importo di euro 1.452,00 (millequattrocentocinquantadue/00), ai sensi dell'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. 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, l'importo di euro 1.386,00 (milletrecentottantasei/00), ai sensi dell'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. Le società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono tenute 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