

Delibera n. 14/11/CIR

Definizione della controversia
Studio/ Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 febbraio 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n.173/07/CONS recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 517/10/CONS recante "*Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 7/10/DIT avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249*";

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 146 del 26 giugno 2007;

VISTA l'istanza del 4 novembre 2009 (prot. n. 83176), con la quale lo Studio XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Fastweb S.p.A. (di seguito, Fastweb) e Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom);

VISTA la nota del 3 dicembre 2009 (prot. n. 90409), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 19 gennaio 2010;

UDITE le parti nella predetta audizione e nel suo prosieguo;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Lo Studio XXX contesta nei confronti delle società Fastweb e Telecom il mancato rientro delle utenze nn. xxx e yyy in Telecom con contestuale migrazione delle numerazioni.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione è emerso che:

i. in data 20 febbraio 2009 lo Studio XXX, cliente Fastweb, ha sottoscritto un contratto con la Società Telecom richiedendo la migrazione delle due suindicate utenze telefoniche, comunicando, sin dalla sottoscrizione del contratto, la data di trasloco della propria sede prevista per il 1° giugno 2009;

ii. a tal fine, il cliente ha correttamente fornito a Telecom il codice di migrazione rilasciato nel dicembre 2008 da Fastweb;

iii. nonostante i numerosi reclami inoltrati sia a Fastweb che a Telecom, al momento dell'effettivo passaggio dello Studio nella nuova sede, le due linee risultavano ancora attive, anche se non funzionanti, nella vecchia sede, con l'operatore Fastweb che continuava ad emettere fatturazioni, costringendo, per tale ragione, l'utente ad attivare due nuove linee telefoniche;

iv. in relazione alla controversia insorta con Telecom e Fastweb, lo Studio, in data 27 ottobre 2009, esperiva con esito negativo il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com. Toscana.

Tutto ciò premesso l'istante chiede il rimborso totale delle spese Fastweb dal 1° giugno 2009, nonché il risarcimento dei danni per i disagi e la mancata reperibilità per fornitori e clienti, oltre le spese di procedura.

La società Fastweb S.p.A., nel corso dell'udienza del 19 gennaio 2010, pur dichiarandosi completamente estranea ai fatti oggetto della controversia, proponeva in via transattiva di stornare l'intero insoluto pari ad euro 1.084,33.

La società Telecom, nel corso della stessa udienza, si riservava di verificare le cause del mancato inserimento dell'ordine nel sistema informativo, chiedendo termine per poter definire la propria posizione.

Successivamente, la società Telecom ha rappresentato che l'operatore Fastweb, più volte sollecitato, avrebbe dovuto inserire sul sistema Pitagora l'ordine di cessazione con rientro, per consentire di gestire l'attivazione del servizio. In particolare, Telecom evidenzia che sulle due utenze intestate allo Studio XXX era attivo, a decorrere dal 19 febbraio 2008, il servizio di *Number Portability* geografica con l'operatore Fastweb. Pertanto, per la cessazione del servizio di NP geografica non è previsto il codice di migrazione, trovando in casi del genere applicazione la delibera n. 4/CIR/99 in forza del quale è il *donating* a dover inviare sui sistemi Pitagora il relativo ordinativo, facendosi carico, dunque, delle attività necessarie per garantire il transito del numero senza arrecare alcun disservizio al cliente. Nella fattispecie Telecom rileva che, nonostante i reiterati tentativi di contatto con Fastweb per sollecitare il rilascio delle risorse e consentire la riattivazione del servizio, in data 6 agosto 2009 sui sistemi non risultava alcun ordine di cessazione con rientro.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte, seppure nei limiti di seguito specificati.

In via preliminare è opportuno chiarire che l'istanza di risarcimento formulata dallo Studio XXX non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare sia la quantificazione che la liquidazione del danno (economico e morale) esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura, è emerso che il mancato rientro delle due utenze interessate sia imputabile esclusivamente all'operatore Telecom Italia, il quale una volta ricevuta la richiesta di migrazione, non ha mai attivato la procedura prevista dalla 274/07/CONS. Infatti, nel periodo intercorrente fra la data della stipulazione del contratto con contestuale richiesta di rientro (20 febbraio 2009) e l'effettivo trasloco delle attività dello Studio nella nuova sede (1° giugno 2009), Telecom non ha provveduto, illegittimamente, a lavorare l'ordine di migrazione addebitando più volte la responsabilità del mancato rientro unicamente all'operatore Fastweb.

Inoltre, l'operatore Telecom avrebbe dovuto, in ossequio ai principi di correttezza professionale, informare il cliente che la sua richiesta, precedentemente formulata in sede contrattuale, non poteva essere più gestita come migrazione in quanto divenuta ineseguibile a seguito dell'effettivo trasloco dello Studio XXX nella nuova sede. Al contrario, Telecom, nella nota del 25 luglio 2009, fornendo delle informazioni del tutto errate e fuorvianti, continuava a rappresentare al cliente che avrebbe dato corso alla sua richiesta di migrazione una volta ricevuto l'ordine di cessazione da parte di Fastweb. Di contro, Telecom avrebbe dovuto, invece, comunicare le modalità tecniche di portabilità delle numerazioni in ossequio alla delibera n. 4/CIR/99.

CONSIDERATO che la disamina della vicenda qui riportata è finalizzata esclusivamente alla risoluzione, in via amministrativa, della controversia, con espressa salvezza di ogni ulteriore ed eventuale rilevanza in altra sede;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. è responsabile della perdita delle numerazioni in oggetto poiché non ha dato corso alle corrette procedure richiamate nella parte motivazionale del presente provvedimento e per essere venuta meno ai doveri di correttezza e diligenza professionale derivanti da una grave carenza informativa nei confronti del cliente spesso contenente erronee e fuorvianti comunicazioni;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità in ordine alla mancata migrazione delle due utenze è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. e che, pertanto, la parte istante ha diritto ad un equo indennizzo da computarsi, in base all'articolo 27 delle Condizioni generali di contratto, moltiplicando il 50% del canone mensile per il numero di giorni di indebita sospensione del servizio;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO inoltre che la società Fastweb è tenuta allo storno per linee non attive delle fatture emesse a far data dall'effettivo trasferimento dello Studio XXX nella nuova sede alla cessazione definitiva del contratto, come ricostruito in premessa;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 300,00 considerato che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione innanzi al Co.Re.Com. Toscana ed ha presenziato innanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In accoglimento parziale dell'istanza dello Studio XXX:

- la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, mediante assegno bancario, l'indennizzo di euro **7.652,34** (settemilaseicentocinquantaquattro/34), computato moltiplicando l'importo di euro 11,49, pari al 50% del canone mensile di euro 22,99 corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. 333 giorni di mancata migrazione delle numerazioni, per il periodo di riferimento dal 20 febbraio 2009 al 19 gennaio

2010, in conformità a quanto disposto dall'articolo 27 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia, nonché a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di euro 300,00 per le spese di procedura;

- la società Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, in relazione alle utenze n. xxx e n. yyy, tutte le fatture emesse, come indicato nella parte motiva, per un importo complessivo di euro 1.084,33;

2. le società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 9 febbraio 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola