



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 160/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TRAMONTANA / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 246/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 dicembre 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 della Sig.ra Tramontana, del 13 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Tramontana, intestataria dell'utenza telefonica n. 0498977xxx, sulla quale era attivo sia il servizio voce che l'ADSL, ha lamentato la mancata migrazione della linea telefonica da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.

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

a. l'utente, cliente Telecom Italia S.p.A., in data 21 marzo 2014 aderiva ad una proposta di abbonamento dell'operatore Fastweb S.p.A. che prevedeva la migrazione dell'utenza telefonica n. 0498977xxx;

b. tuttavia Fastweb S.p.A. non provvedeva all'attivazione dei servizi adducendo che la migrazione non poteva essere portata a compimento a causa del comportamento ostativo posto in essere dall'operatore Telecom Italia S.p.A. il quale, a sua volta, rappresentava di non aver mai ricevuto una richiesta di migrazione da parte di Fastweb S.p.A.

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

i. l'attivazione della linea telefonica con Fastweb S.p.A., previa portabilità della richiamata numerazione;

ii. la liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità, a decorrere dal 21 marzo 2014;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione della linea, a decorrere dal 21 marzo 2014;

iv. la liquidazione di un indennizzo per omessa risposta ai reclami, a decorrere dal 21 marzo 2014.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che, a fronte della Proposta di Abbonamento del 21 marzo 2014, ha dato prontamente impulso alla procedura per l'attivazione dei servizi. Tuttavia, *“le richieste del 26.03.2014, 16.06.2014, 04.07.2014 e del 10.09.2014 sono tutte state bocciate da Telecom Italia S.p.A., rispettivamente il 29.05.2014, il 17.06.2014, il 07.07.2014 ed nel giorno 11.09.2014, tutte con indicazione della causale di scarto “altro ordine in corso per la stessa utenza”*. A supporto di quanto ha addotto l'operatore ha depositato le schermate estratte dal del sistema Eureka. Inoltre, Fastweb S.p.A. ha rappresentato che nelle more dell'espletamento della procedura l'istante è stata costantemente informata, finché l'ordine di attivazione è stato cancellato *“per causa non imputabile alla scrivente”*. Infine il gestore ha rappresentato di aver contattato la Sig.ra Tramontana al fine di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

acquisire il consenso della medesima per l'apertura di un nuovo contratto e per dare impulso ad una nuova procedura, ma l'utente ha rifiutato la proposta.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, si prende atto del fatto che, in virtù della comunicazione dell'istante, la linea telefonica n. 0498977xxx è servita dal gestore Fastweb S.p.A., a far data dal 2 marzo 2015.

In merito ai fatti dedotti in controversia, si osserva che la circostanza dichiarata dall'operatore circa l'adempimento degli oneri informativi che gli competono risulta confermata dall'utente. Infatti, la Sig.ra Tramontana ha asserito che Fastweb S.p.A. le ha comunicato di aver riscontrato nell'ambito della procedura di migrazione degli impedimenti tecnici imputabili esclusivamente all'operatore *donating*.

In relazione a tanto, rilevato, alla luce della documentazione in atti e in particolare dalle schermate del sistema Eureka allegate alle memorie, che Telecom Italia S.p.A. ha puntualmente scartato tutte le richieste di migrazione ripetutamente notificate da Fastweb S.p.A., si ritiene che la procedura di migrazione non si è conclusa per impedimenti tecnici indipendenti dalla condotta di Fastweb S.p.A. L'operatore, infatti, ha posto in essere un comportamento diligente ed operoso ai fini dell'adempimento dell'obbligazione cui era tenuto, ma la prestazione si è resa impossibile per fatto non imputabile. Pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto all'istante a fronte della mancata attivazione dei servizi.

Si precisa, altresì, che anche la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo prodotto in atti, datato 21 maggio 2014, non può essere accolta, stante il riscontro fornito da Fastweb S.p.A. nell'ambito del procedimento avviato presso il CORECOM Campania, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento, in data 4 luglio 2014, quindi entro il termine di cui all'articolo 10.4 delle Condizioni Generali di Contratto.

Alla luce delle considerazioni svolte, non può essere accolta in questa sede la richiesta dell'istante.

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 rigetta l'istanza della Sig.ra Tramontana nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. 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, 1 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci