



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 177/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VINI CANGIANI / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1897/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 settembre 2016;

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. 88/16/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 Società Vini Cangiani, dell’11 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'utente, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0818594xxx, contesta la cessazione dei servizi "Voce" e ADSL attivi sulla predetta linea, nonché la perdita della numerazione.

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

a. in data 18 giugno 2015, l'istante aderiva alla proposta di abbonamento Fastweb S.p.A., per la fornitura dei servizi "Voce" e ADSL, previa migrazione della linea da Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

b. in data 1 luglio 2015 Wind Telecomunicazioni S.p.A. interrompeva la fornitura dei servizi, tuttavia, Fastweb S.p.A. non procedeva all'attivazione degli stessi;

c. a seguito delle numerose contestazioni, Wind Telecomunicazioni S.p.A. forniva all'utente una numerazione provvisoria *"del tutto inutile dato che la società era nota sul mercato con altra numerazione"*;

d. solo a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania, il 21 ottobre 2015, Fastweb S.p.A. portava a termine la procedura di migrazione dell'utenza dedotta in controversia.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi "Voce" e ADSL, dal 1 luglio al 21 ottobre 2015;

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

iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, *in primis* ha eccepito l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, *"poiché non collocate in un periodo ben definito"*.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che, in ossequio a quanto previsto dall'articolo 4 delle *"Condizioni Generali del Contratto"*, a seguito della sottoscrizione della proposta di abbonamento del 18 giugno 2015, *«ha tempestivamente provveduto ad inoltrare all'operatore Donating la richiesta di migrazione della risorsa sopra richiamata, ricevendo tuttavia una serie di bocciature nelle date del 17.07.2015, del 19.07.2015 e del 21.09.2015. In particolare, il 17.07.2015 ed il 19.07.2015 sono state notificate bocciature della procedura con indicazione della seguente causale di scarto "utenza non censita (numero della linea inesistente)"»*. In relazione a tanto, l'operatore ha evidenziato che le richieste di espletamento della procedura di migrazione hanno conosciuto bocciature non imputabili a Fastweb S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'operatore, sotto il profilo del rispetto degli oneri informativi, ha poi precisato che «nel formulario UG depositato in data 14.09.2015 l'istante riferisce testualmente che "Fastweb incolpa Wind di essersi opposta alla migrazione"», dimostrando di essere stato messo a conoscenza dello stato della procedura di migrazione; «ulteriori informazioni risultano pervenute all'istante nelle risposte fornite, rispettivamente in data 18 settembre 2015 e in data 5 ottobre 2015, nell'ambito delle procedure dirette ad ottenere un provvedimento temporaneo».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di seguito precisate.

In via preliminare si rileva che, in virtù delle giustificazioni prodotte da Fastweb S.p.A., il ritardo nella migrazione dell'utenza dedotta in controversia non è imputabile al predetto operatore, che ha dimostrato, in memorie, di aver posto in essere tutte le attività di competenza previste per eseguire la procedura nei termini regolamentari.

In particolare, la richiesta di indennizzo di cui al punto i. non può essere accolta in quanto nel periodo compreso dal 1 luglio al 21 ottobre 2015 l'utenza non era ancora attestata sulla rete dell'operatore Fastweb S.p.A. al quale, pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata in relazione al disservizio lamentato.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto ii., in quanto l'utente non ha perso la titolarità della numerazione dedotta in controversia; infatti, egli stesso nell'istanza di definizione dichiara che la linea è stata definitivamente attivata da Fastweb S.p.A., a far data dal 21 ottobre 2015, «con riattribuzione della vecchia numerazione».

In relazione a tanto, si ritiene che nel caso di specie non emerge una condotta inadempiente dell'operatore convenuto rispetto alle prescrizioni regolamentari e contrattuali previste, pertanto la domanda della Società Vini Cangiani non può trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della Società Vini Cangiani nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 19 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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