



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 178/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MAZZEO / FASTWEB S.P.A. / PACIFIC TELECOM S.R.L.  
(GU14/1719/2017)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 30 ottobre 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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*, come modificato da ultimo dalla delibera n.347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza di Mazzeo, del 6 ottobre 2017;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante lamenta il ritardo del trasloco e della migrazione dell’utenza telefonica *business* n. 042193XXX.

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

a. in data 31 luglio 2015, per il tramite della società Teleconsulting s.r.l., inviava “*all’agenzia autorizzata Fastweb “Giada online”* una proposta di abbonamento per l’attivazione di due nuove linee telefoniche da parte di Fastweb S.p.A., presso la sede di Via Aldo Policek in Jesolo (Ve) e il successivo 1 agosto le utenze venivano attivate;

b. in data 28 settembre 2015, sempre per il tramite della società Teleconsulting s.r.l., l’istante inviava “*all’agenzia autorizzata Fastweb “Giada online”* un’altra PDA per l’attivazione dei servizi, voce e ADSL, sull’utenza *business* n. 042193XXX, previa migrazione da Pacific Telecom S.r.l. e contestuale trasloco della linea da Piazza Brescia a Via Policek in Jesolo, in sostituzione di altra numerazione attivata precedentemente, in virtù della PDA del 31 luglio 2015;

c. nell’ottobre 2015 l’utente ha chiuso la sede della propria attività di Piazza Brescia, tuttavia Fastweb S.p.A. non migrava, né traslocava la numerazione 042193XXX, come richiesto con PDA del 28 settembre 2015;

d. a fronte dei numerosi reclami inviati dall’istante, l’operatore, in data 8 aprile 2016, chiedeva di sottoscrivere una nuova PDA;

e. infine, il trasloco è avvenuto il 4 giugno 2016 a seguito di istanza di adozione di provvedimento temporaneo.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

i. la corresponsione dell’indennizzo per ritardo nella portabilità del numero in riferimento al periodo compreso dal 1° novembre 2015 al 4 giugno 2016;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza dedotta in controversia;
- iii. il rimborso dei canoni addebitati in riferimento ad una linea telefonica in quanto non sostituita tempestivamente dalla numerazione dedotta in controversia;
- iv. il rimborso delle spese sostenute per l'affitto del locale in pendenza del trasloco, per il pagamento delle fatture emesse da Pacific Telecom S.r.l., nonché delle spese di procedura.

### **2. La posizione degli operatori**

Fastweb S.p.A., in memorie, ha rilevato che in atti non vi è prova alcuna che la Società abbia ricevuto la richiesta sottoscritta dall'utente in data 28 settembre 2015; infatti, non è dimostrato che le comunicazioni allegate al formulario sono state inoltrate all'operatore.

Infatti, Fastweb S.p.A. ha dichiarato di aver ricevuto la richiesta del Sig. Mazzeo solo in data 8 aprile 2016 e mai prima, *“in tale occasione ha sollecitato la sottoscrizione di una nuova richiesta”*. Successivamente *“la procedura di NP si è conclusa positivamente e i servizi sono stati attivati entro i tempi contrattualmente previsti”*.

L'operatore Pacific Telecom S.r.l. ha dichiarato che *“il cliente sottoscriveva il contratto disservizi in data 31 luglio 2015 e contestualmente all'attivazione del servizio richiedeva il codice di migrazione, manifestando sin da subito la volontà di migrare verso Fastweb S.p.A.”*. A fronte del provvedimento temporaneo adottato in data 8 aprile 2016 l'operatore precisava che a quella data non aveva ricevuto alcuna richiesta di portabilità da parte di Fastweb S.p.A. Il servizio ha funzionato correttamente sino al 20 maggio 2016 su rete Pacific Telecom, poi la risorsa è migrata in Fastweb S.p.A.

Per quanto sopra l'operatore si è dichiarato estraneo al disservizio di cui l'utente si duole e ha chiesto l'estromissione dal procedimento.

### **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 esclude qualunque responsabilità a carico della società Pacific Telecom S.r.l. in quanto, in merito alle doglianze dell'utente, non si riscontra alcuna condotta inadempiente.

Per quanto attiene alla società Fastweb S.p.A., si osserva che la documentazione contrattuale depositata dall'istante non riporta la sottoscrizione del funzionario di vendita; pertanto, seppure l'agenzia Giada online fosse un agente incaricato di Fastweb S.p.A., non risulta che, in quanto tale, abbia sottoscritto le PDA in atti. Ciò stante, posto che dalla documentazione al fascicolo la predetta agenzia compare solo quale destinatario di alcune *mail* inviate da una società di consulenza per conto dell'utente, non può ritenersi, in punto di diritto, che l'agenzia Giada online abbia agito in nome e per conto dell'operatore ai fini



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

della costituzione di un vincolo contrattuale. In proposito, a nulla vale addurre che la PDA datata 31 luglio 2015, inviata con le medesime formalità, è andata a buon fine; infatti, poiché è in discussione la mancata lavorazione della *NP* datata 28 settembre 2015, non si ritiene che Fastweb S.p.A. possa ritenersi vincolata all'esecuzione di un contratto, non sottoscritto, solo perché inviato ad un indirizzo mail di un agente commerciale al quale in precedenza era stata inviata un'altra PDA che ha avuto regolare esecuzione.

Per quanto sopra, atteso che l'operatore si è reso tempestivamente adempiente rispetto alla PDA correttamente ricevuta in data 8 aprile 2016, alcun indennizzo, tantomeno rimborso, può essere riconosciuto in riferimento al periodo antecedente, rilevato che la richiesta dell'utente, datata 28 settembre 2015, non era stata inviata direttamente all'operatore Fastweb S.p.A. Pertanto, la Società non può ritenersi responsabile della mancata lavorazione di una richiesta inviata, a mezzo mail ordinaria e per il tramite di un intermediario, ad un'agenzia che non mai dato riscontro di averla ricevuta.

UDITA la relazione del Presidente, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Mazzeo nei confronti di Fastweb S.p.A. e Pacific Telecom S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.
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, 30 ottobre 2018

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi