

DELIBERA N. 20/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PAGANO / FASTWEB S.P.A.
(GU14/96642/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 gennaio 2020;

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. 95/19/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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza della Sig.ra Pagano, acquisita al protocollo n. 0109542 del 13/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta il ritardo nella portabilità dell'utenza n. 0263526xxx da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A. In particolare, l'istante ha dichiarato di aver sottoscritto, in data 2.3.18, una proposta di abbonamento *“chiedendo la portabilità del numero 0263526xxx, intestato al marito Sig. Anastasi”*. In data 26 marzo 2018 Fastweb S.p.A. ha attivato i servizi telefonici sul numero provvisorio 0236530xxx e, nonostante i numerosi reclami inviati all'operatore, alla data del deposito dell'istanza di definizione la portabilità della numerazione 0263526xxx non era stata ancora espletata.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nella portabilità della numerazione/perdita della numerazione;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. il rimborso delle spese legali.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che, in esecuzione al contratto sottoscritto con l'istante *“ha tempestivamente inserito la richiesta di migrazione in data 29.03.2018, che è stata bocciata con causale: Directory Number non attivo”*, come comprovato dalla schermata depositata al fascicolo. In data 9 maggio 2018 l'operatore ha inviato una ulteriore richiesta di portabilità, bocciata con causale *“codice di migrazione errato”*; è stata poi inviata un'ulteriore richiesta, in data 18 maggio 2018, *“che è ancora in attesa di espletamento”*.

Infine, la Società ha addotto che l'utente non ha inviato reclami tesi a segnalare quanto dedotto in controversia.

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.

Le richieste *sub i. e ii.* possono essere accolte sotto il profilo del mancato rispetto degli oneri informativi. In particolare, a prescindere dalla legittimità dei KO ricevuti alle richieste di portabilità notificate, si osserva che l'operatore convenuto non ha dato prova di aver informato tempestivamente l'istante in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati nell'ambito della procedura. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo stabilito dall'art. 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo pari a euro 1.065,00, calcolato nella misura di euro 5,00 al giorno, per 213 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26 marzo 2018 (data in cui i servizi telefonici sono stati attivati, sebbene su una diversa numerazione) al 25 ottobre 2018 (data dell'udienza di conciliazione, durante la quale è presumibile che l'utente sia stato messo a conoscenza degli impedimenti suddetti).

Si precisa, altresì, che alcun indennizzo può essere riconosciuto a titolo di perdita della titolarità della numerazione in quanto l'istante non è mai stata titolare della numerazione dedotta in controversia di cui, invece, era titolare il coniuge che non è legittimato attivo nella presente procedura.

Viceversa, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub iii.* in quanto l'assenza di risposta al reclamo del 7 giugno 2018, in atti, concernente l'omessa portabilità, è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese legali atteso che la procedura è gratuita e non necessita dell'assistenza legale.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 Sig.ra Pagano, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, euro 1.065,00 (millesessantacinque/00), maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per omesso adempimento degli oneri informativi di competenza nell'ambito della procedura di portabilità.

3. 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.

4. 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, 27 gennaio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone