

DELIBERA n. 23/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PICARIELLO / EUTELIA S.P.A.
(GU14 n. 1049/11)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 29 marzo 2012;

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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

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 l'istanza del 20 ottobre 2011 acquisita al protocollo generale al n. 56913/11/NA con la quale la sig.ra Picariello ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Eutelia S.p.A.;

VISTA la nota del 16 novembre 2011 prot. n. U/63672/11/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 12 gennaio 2012;

VISTA la nota del 2 dicembre 2011 inviata a mezzo posta certificata con la quale la società Eutelia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Picariello, intestataria dell'utenza telefonica n. 0444.1832xxx con linea secondaria adibita al fax n.0444.1832yyy, contesta il mancato rilascio della disponibilità della linea perpetrato dalla società Eutelia S.p.A. per passaggio ad altro operatore.

In particolare, in data 31 maggio 2011 l'istante sottoscriveva un contratto con la società Fastweb S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico che prevedeva la migrazione della risorsa numerica gestita dalla società Eutelia S.p.A. sin dal mese di luglio 2009. Tuttavia il predetto passaggio veniva sempre rifiutato dalla società Eutelia S.p.A. con motivazione: "codice di migrazione errato". Solo a seguito della richiesta di disdetta contrattuale, la società Eutelia S.p.A. in data 24 agosto 2011 provvedeva alla disattivazione del servizio. Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto l'indennizzo a copertura del disservizio subito.

La società Eutelia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 12 gennaio 2012, nella memoria inviata in data 2 dicembre 2011, ha rappresentato che *"in ordine alle utenze telefoniche n.0444.1832xxx e n.0444.1832yyy, sono state ricevute due notifiche di migrazione (comunicazione preventiva di fase 2) dall'OLO Fastweb, la prima in data 6 giugno 2011 e la seconda in data 22 luglio 2011. La prima richiesta è stata scartata per "incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi". Nello specifico, la richiesta è stata fatta solo per il DN n. 0444.1832xxx. La seconda richiesta è stata rifiutata per "DN non appartenente alla OLO Donating": la seconda DN richiesta non corrisponde al cliente. A seguito della disdetta del cliente ricevuta in data 5 agosto 2011, la società ha dichiarato di avere provveduto alla cessazione dei servizi"*.

II. Motivi della decisione

In via generale, secondo il quadro regolamentare previsto dalla delibera n.274/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché le disposizioni contenute nell'Accordo Quadro del 16 giugno 2008 in materia di trasferimento delle utenze telefoniche, si deve evidenziare che nel processo di migrazione tra OLO *Donating* ed OLO *Recipient*, laddove la risorsa numerica da migrare sia legata a uno o più numeri ad essa associati, il *Recipient* nella Fase I deve comunicare il codice di migrazione completo, cioè quello che identifica la

risorsa ed i numeri ad essa annessi. Nella Fase II il *Recipient* deve comunicare al *Donating* il codice di migrazione unitamente all'elenco di tutte le numerazioni associate all'accesso anche nel caso in cui la risorsa da migrare sia una sola. Invero nella fase III il *Recipient* deve chiedere l'attivazione della risorsa e dei numeri che intende migrare. Di seguito, Telecom espleta l'ordine e comunica al *Donating* il dettaglio dei soli numeri che il *Recipient* intende trasferire. Solo dopo la comunicazione di tale informativa, il *Donating*, verificato che i numeri restino senza accesso sottostante, può procedere alla cessazione di tali numeri o chiederne la portabilità su altro accesso.

Tanto premesso, dalla documentazione prodotta dalla società Eutelia S.p.A. nel corso dell'istruttoria ed in particolare dalla copia del dettaglio delle richieste di migrazione risulta che l'ordinativo inviato dalla società Fastweb S.p.A. e ricevuto in data 6 giugno 2011 è stato scartato in data 10 giugno 2011 con il seguente motivo: "*Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi*".

Invero dall'apposito report risulta che nella griglia "*Directory Number 1*" è stata inserita la risorsa numerica n.0444.1832xxx, senza alcuna indicazione della numerazione ad essa associata n. 0444.1832yyy nella successiva griglia "*Directory Number 2*".

Invece, il secondo ordinativo inviato sempre dalla società Fastweb S.p.A. e ricevuto in data 22 febbraio 2011 è stato scartato in data 28 luglio 2011 per documentazione erronea, e nello specifico per "*DN non appartenente alla OLO Donating*".

In effetti dalla specifica tabella si evince che nella "*Directory Number 2*" è stata indicata una numerazione diversa da quella secondaria, la n.0444.1832yyy, che sebbene l'istante non abbia inteso migrare, necessitava di essere comunque indicata nell'elenco delle numerazioni associate alla risorsa principale.

All'esito dell'attività istruttoria, si deve sottolineare che la società Eutelia S.p.A. non ha rilasciato la risorsa numerica in ragione delle causali di scarto, consistenti nell'ordinativo prima incompleto e poi errato inviato dalla società Fastweb S.p.A. e che pertanto la società Eutelia S.p.A. ha documentato l'attività di gestione della procedura di migrazione, dando evidenza degli esiti delle verifiche formali e sostanziali previste dalla disciplina di settore.

ACCERTATO che la società Eutelia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere adempiuto agli obblighi regolamentari, in qualità di OLO *Donating* e da ultimo di avere provveduto, previa richiesta dell'istante, alla dismissione dei servizi in data 24 agosto 2011;

CONSIDERATO all'esito delle risultanze istruttorie che la società Eutelia S.p.A. ha fornito contezza della sussistenza delle causali di scarto mediante la produzione della relativa reportistica, a riprova delle preventive verifiche che informano la procedura di migrazione;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Eutelia S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante, la richiesta da quest'ultimo formulata non merita accoglimento in questa sede;

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

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra Picariello in data 20 ottobre 2011.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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, 29 marzo 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola