



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 23/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AUTOGIANNELLA / FASTWEB S.P.A.
(GU14/619/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 febbraio 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*;

VISTA l’istanza della società Autogiannella, del 23 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, in riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 089301xxx e n. 089771xxx, lamenta l'omessa portabilità e la perdita delle numerazioni.

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

a. la società istante, in persona del suo legale rappresentante, in data 15 dicembre 2015, stipulava un contratto con l'operatore Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi, Voce e ADSL, sulle predette utenze *business*, previa migrazione da BT Italia S.p.A.;

b. tuttavia, a fine dicembre 2015, Fastweb S.p.A. ha attivato i servizi telefonici su due nuove numerazioni;

c. la portabilità delle numerazioni dedotte in controversia non è mai stata espletata e le numerazioni sono andate perdute.

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

i. la corresponsione di un indennizzo per omessa portabilità delle linee telefoniche di cui sopra, per complessivi 435 giorni;

ii. la corresponsione di un indennizzo per la perdita delle predette numerazioni, tenuto conto che erano nella titolarità dell'istante da 30 anni.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha rilevato la carenza di legittimazione attiva del Sig. Giannella. Inoltre ha eccepito l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per perdita delle numerazioni in quanto la domanda non è stata posta nell'istanza di definizione.

Nel merito, ha dichiarato che *“ha provveduto sin da subito ad attivare la procedura di cd. number portability per le numerazioni oggetto dell'istanza; ma tutte le molteplici richieste sono state bocciate con le causali di scarto: “codice segreto errato”, “presente un ordinativo di cessazione in corso relativo al directory number”, “directory number non attivo”*. A comprova di ciò l'operatore ha depositato le schermate del sistema *Eureka*. In relazione a tanto, come prevede la procedura, Fastweb S.p.A., in attesa dell'espletamento della *Number Portability*, ha attivato due numerazioni provvisorie. La Società ha quindi evidenziato che *“i numeri 089301xxx e 089771xxx non sono mai stati attestati su rete Fastweb e il fatto che siano indicati in fattura è frutto di un mero errore materiale”*. Da ultimo ha rilevato che in merito ai fatti dedotti in controversia l'istante non ha mai formalizzato alcun reclamo. Infine ha addotto che l'utente ha maturato un debito pari ad euro 599,49.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Preliminarmente non si ritiene di accogliere l'eccezione sollevata dall'operatore in ordine alla carenza di legittimazione attiva del Sig. Giannella. Al riguardo, si rappresenta che l'istanza di definizione depositata in Autorità risulta compilata mediante il formulario GU14 la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000. Peraltro, si precisa che all'istanza di definizione risulta altresì allegata la visura camerale del soggetto istante dalla quale si rileva che il sig. Giannella è amministratore unico della società Autogiannella

Analogamente, non si ritiene accoglibile l'eccezione di inammissibilità della richiesta di indennizzo per la perdita delle numerazioni in quanto è verosimile che l'utente, come ha precisato in sede di controdeduzioni, al momento della proposizione dell'istanza di conciliazione non fosse a conoscenza della perdita delle numerazioni, bensì lo avesse appreso solo successivamente, a fronte del provvedimento d'urgenza adottato dal CORECOM Campania in data 24 ottobre 2016.

Nel merito, *in primis*, alla luce dell'integrazione istruttoria, prodotta su richiesta del responsabile del procedimento da BT Italia S.p.A., si prende atto che le numerazioni sono cessate per morosità. In particolare, l'utenza n. 089301xxx è stata cessata da BT Italia S.p.A. in data 11 febbraio 2016; mentre l'utenza n. 089771xxx è stata cessata da BT Italia S.p.A. in data 17 marzo 2016.

Ne consegue che la richiesta *sub i.* può trovare accoglimento alla luce delle considerazioni che seguono. Fastweb S.p.A. ha dimostrato che l'omessa migrazione delle utenze è dipesa da causa a sé non imputabile in quanto la cessazione per morosità, ad opera di BT Italia S.p.A., ha di fatto determinato un impedimento tecnico oggettivo all'esecuzione della prestazione contrattuale. Tuttavia, la Società non ha dimostrato di aver tempestivamente comunicato all'istante la causa ostativa riscontrata in fase di migrazione; infatti l'utente, in sede di controdeduzioni, ha dichiarato di aver appreso della cessazione delle numerazioni solo a fronte del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania in data 24 ottobre 2016. Pertanto, considerato che, dalle schermate prodotte dall'operatore, risulta che il primo KO è stato notificato dal *donor* al *recipient* in data 3 febbraio 2016, Fastweb S.p.A., a titolo di violazione degli oneri informativi di competenza, in relazione al periodo compreso dal 3 febbraio al 24 ottobre 2016, dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo spettante ai sensi dell'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 1.584,00 (millecinquecentottantaquattro/00), calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, per ciascuna utenza, per 264 giorni. Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Viceversa, la richiesta *sub ii.* non può essere accolta in quanto la cessazione delle numerazioni non è stata determinata da Fastweb S.p.A., bensì disposta da BT Italia S.p.A. a fronte della morosità maturata.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità.*

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Autogiannella nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente un importo pari a euro 1.584,00 (millecinquecentottantaquattro/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per violazione degli oneri informativi di competenza in fase di migrazione di due linee telefoniche *business*.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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

5. 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, 15 febbraio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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