

DELIBERA N. 26/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA AUTO PIREDDA / FASTWEB S.P.A. / OPTIMA ITALIA S.P.A. (GU14/73620/2019)

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*”, 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 società Auto Piredda, acquisita con protocollo n. 0032970 del 25/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha dichiarato di aver richiesto, in data 29.3.2018, “*la migrazione della linea telefonica da Optima Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.*”.

Fastweb S.p.A., all’inizio del mese di maggio 2018, ha proposto “*di attivare la linea e successivamente la numerazione, in quanto Optima ritardava al rilascio della stessa*”. Pertanto, il 21.5.2018 è stata attivata la linea telefonica associata a una numerazione temporanea e Fastweb S.p.A. ha comunicato che la numerazione *business* 06-56361xxx sarebbe stata importata dopo 10 giorni circa; tuttavia, ciò non è avvenuto.

Infatti, la portabilità non è stata espletata e l’istante ha provveduto al pagamento delle fatture nel frattempo emesse da Optima Italia S.p.A. che aveva ancora in carico la numerazione.

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

i. l’immediata portabilità del numero principale 0656361xxx e del numero fax 0656389xxx;

ii. “*un risarcimento congruo parametrato sul maggior costo subito, facendo salva la possibilità, il maggior danno patito in considerazione del disagio del danno d’immagine e della perdita di vendite causa l’irreperibilità della Auto Piredda al numero telefonico pubblicizzato*”.

2. La posizione degli operatori

Optima Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che “*come agevolmente rinvenibile dal print allegato, in data 03.04.2018 Optima riceveva richiesta di migrazione del servizio voce da parte dell’operatore Fastweb. Espletati i controlli previsti dalla normativa di settore, tale richiesta di migrazione veniva positivamente evasa in data 09.04.2018, con l’invio della c.d. notifica di validazione (assenso alla migrazione) avente codice sessione OPT20180404MTWMTW000000002362769*”. L’operatore ha altresì precisato che la procedura di migrazione è gestita dall’operatore *recipient* e, nel caso di specie, “*è evidente che Optima abbia diligentemente effettuato tutti gli adempimenti sulla stessa incumbenti ai fini della migrazione di tale servizio in favore di Fastweb. Non avendo Fastweb completato il procedimento di migrazione in suo favore del servizio WLR in oggetto, lo stesso è allo stato regolarmente attivo sulle linee di Optima*”.

Per quanto sopra, la Società ha infine respinto ogni responsabilità “*in ordine alla migrazione del servizio voce in favore di Fastweb, avendo fornito il codice di migrazione*”.

al cliente (cfr. All. 3) e l'assenso alla migrazione all'operatore recipient (cfr. All. 2). Non avendo Fastweb completato il procedimento di migrazione, il servizio WLR sulla numerazione 0656361xxx risulta regolarmente attivo sulle linee Optima. Pertanto, in assenza di responsabilità e/o disservizi imputabili ad Optima, alcuna responsabilità e conseguente onere risarcitorio può essere imputato alla stessa."

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che *"a seguito dell'adesione di parte istante alla proposta di abbonamento Fastweb la società ha avviato tutte le operazioni necessarie all'attivazione"*. In particolare, l'operatore dichiara di aver inviato quattro richieste, due in data 27.06.2018 e le successive in data 04.07.2018 e 12.07.2018, tutte bocciate con causale *"il dn non è del tipo specificato"* e, a comprova di quanto addotto, l'operatore ha depositato le relative schermate di sistema. La Società ha anche precisato che la numerazione 065431xxx è sempre stata utilizzata dall'utente, come si evince dalla fattura dell'1.6.2018, in atti.

Infine, nel richiamare l'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, Fastweb S.p.A. ha evidenziato di non aver ricevuto alcun reclamo dall'istante, pertanto *"alcun indennizzo sarà applicabile in quanto controparte ha omesso di effettuare la segnalazione nei modi e nei termini di cui al predetto articolo"*.

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.

In via preliminare, giova precisare che, a seguito di richiesta di integrazione istruttoria, sono stati acquisiti a mezzo *mail* e resi noti a tutte le parti i tracciati *record* relativi alla procedura di migrazione di cui si discute. In particolare, dagli stessi si evince che, in data 9 aprile 2018, la società Optima Italia S.p.A. ha espletato le attività di competenza, dando esito positivo come notifica di validazione in fase 2 (verifiche gestionali), per la numerazione di interesse; in altri termini, l'operatore *donating* (Optima Italia S.p.A.) il 9 aprile 2018 aveva dato l'*OK* affinché l'ordinativo passasse in fase 3; ; tuttavia, Fastweb S.p.A., in memorie, non solo ha omesso di menzionare la richiesta di migrazione del 3 aprile 2018, ma neanche ha dato evidenza, in replica alle memorie di Optima Italia S.p.A., degli eventi successivi alla *Fase 2* che, eventualmente, hanno impedito l'espletamento della migrazione.

Per quanto concerne i *KO* che l'operatore *recipient* dichiara di aver ricevuto dall'operatore *donating*, in esito alle richieste del mese di giugno e luglio 2018, a prescindere dal fatto che potrebbero essere legittimi perché non è provato che i campi siano stati correttamente compilati, non risulta che Fastweb S.p.A. ne abbia dato tempestiva comunicazione al proprio cliente, in ossequio agli oneri informativi di competenza. Peraltro, giova precisare che a nulla vale addurre che non risultano reclami in ordine alle circostanze dedotte in controversia, atteso che in atti è depositata un *mail* del 16 ottobre 2018 nella quale l'istante sottopone all'attenzione della Società la richiesta di portabilità che precisa aver già formulato nel marzo 2018 e chiede espressamente riscontro; inoltre, l'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione è del luglio 2018 e il fatto che la società Fastweb S.p.A. non era stata coinvolta nella procedura testimonia l'inconsapevolezza dell'utente in ordine all'eventuale responsabilità dell'operatore *recipient*, non certo il disinteresse per l'ottenimento della portabilità.

Nel merito, la richiesta *sub i.* deve intendersi superata in quanto l'istante ha dichiarato di non avere più interesse alle numerazioni, atteso l'ampio lasso di tempo decorso dalla richiesta di portabilità, datata 29 marzo 2018.

Per quanto concerne la richiesta *sub ii.*, fermo restando che l'Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno, per le motivazioni di cui sopra si ritiene Fastweb S.p.A. responsabile del disservizio di cui l'utente si duole. In particolare, fermo restando che resta non palesata l'attività successiva all'OK di Fase 2 notificato da Optima Italia S.p.A. in data 9 aprile 2018, a seguito del KO dell'operatore *donating*, datato 27 giugno 2018, con causale "*il dn non è del tipo di linea specificato*", l'operatore non ha dimostrato di aver compilato correttamente la richiesta e neanche ha provato di aver dato tempestiva comunicazione al proprio cliente dell'impedimento tecnico riscontrato.

Pertanto, atteso che Fastweb S.p.A., nel maggio 2018, ha attivato una numerazione provvisoria, in riferimento al periodo compreso dal 27 giugno 2018 (data della prima bocciatura) al 10 gennaio 2019 (data dell'udienza di conciliazione) è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo pari ad euro 2.840,00, computato nella misura di euro 10,00 al giorno per 248 giorni.

Inoltre, dal contratto depositato al fascicolo si evince che oggetto della prestazione contrattuale era anche l'attivazione di una "*seconda linea*" (cui è associato il costo di euro 10,86), nonché la portabilità della numerazione 0656389xxx. Tuttavia, non risulta che Fastweb S.p.A. abbia attivato due linee telefoniche, tantomeno che abbia portato la numerazione di cui sopra.

In relazione a tanto, si ritiene che l'operatore debba rispondere della mancata attivazione della seconda linea telefonica oggetto del contratto, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 15,00 al giorno, per 226 giorni, in considerazione del periodo compreso dal 29 maggio 2018 (data in cui, in ossequio alle Condizioni generali di contratto, la Società avrebbe dovuto attivare la seconda linea telefonica, atteso che il contratto risulta sottoscritto il 29 marzo 2018) al 10 gennaio 2019 (data dell'udienza di conciliazione), per un importo complessivo pari a euro 3.390,00.

Infine, si ritiene che la descritta condotta omissiva dell'operatore abbia altresì determinato la perdita delle numerazioni *business* in quanto, se l'utente fosse stato messo tempestivamente a conoscenza dell'impossibilità di migrarle avrebbe potuto decidere di rinunciare alla procedura e continuare a fruire dei servizi telefonici erogati da Optima Italia S.p.A. Viceversa, Fastweb S.p.A. ha attivato una nuova numerazione, non richiesta, e solo a distanza di un anno, nell'udienza di conciliazione, è presumibile che l'utente sia stato informato delle circostanze di cui sopra.

Ciò stante, a fronte della fattura n. 8W00707944 del 6 agosto 2012, emessa da Telecom Italia S.p.A. riferita alla numerazione 0656361xxx, si ritiene che Fastweb S.p.A. debba corrispondere all'utente anche l'indennizzo di cui all'articolo 10, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 2.400,00. Si precisa, altresì, che alcuna documentazione è pervenuta in Autorità in riferimento alla decorrenza della titolarità dell'utenza n. 0656389xxx.

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 società Auto Piredda, 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, a mezzo assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza:

i. euro 2.840,00 (duemilaottocentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per omessa portabilità;

ii. euro 3.390,00 (tremilatrecentonovanta/00), a titolo di indennizzo per omessa attivazione della seconda linea telefonica;

iii. euro 2.400,00 (duemilaquattrocento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione *business* n. 0656361xxx.

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