



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 30/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
INPUT DATA /FASTWEB S.P.A.
(GU14/56/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 febbraio 2019;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 della società Input data, del 12 gennaio 2018;

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, in riferimento all’utenza telefonica *business* n. 0812302xxx, lamenta la migrazione non richiesta della linea in Fastweb S.p.A. e la successiva interruzione dei servizi.

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

- a. in data 18 luglio 2016 la società Input data ha chiesto la migrazione in Fastweb S.p.A. delle utenze telefoniche n. 0812302xxx e n. 0812302xxx;
- b. l’8 agosto 2016 si è recato presso la sede dell’istante un tecnico di Fastweb S.p.A. per procedere all’attivazione dei servizi e, in tale occasione, come risulta dal verbale di intervento in atti, è stato precisato che la linea telefonica n. 0812302xxx non doveva migrare, quindi doveva rimanere servita da Wind Tre S.p.A.;
- c. tuttavia, a far data dall’8 agosto 2016, l’utenza n. 0812302xxx risultava interrotta e presumibilmente migrata anch’essa in Fastweb S.p.A.;
- d. ciò nonostante, sia Fastweb S.p.A. che Wind Tre S.p.A. hanno proseguito la fatturazione in riferimento alla predetta linea telefonica.

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

- i. l’indennizzo per sospensione dell’utenza a far data dall’8 agosto 2016;
- ii. l’indennizzo per perdita della numerazione n. 0812302xxx;
- iii. il rimborso degli importi indebitamente fatturati e corrisposti, nonché lo storno dell’eventuale posizione debitoria;
- iv. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell’operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che *“la portabilità della numerazione de qua è stata espressamente chiesta dall’istante in fase di sopralluogo ed in tale occasione è stato fornito anche il codice segreto. Diversamente la procedura di NPP da Wind del numero 0812302xxx non si sarebbe mai potuta verificare e perfezionare; infatti, per avviare la richiesta di NPP è necessario il codice segreto che solo l’utente è in grado di fornire all’operatore recipient”*.

L’operatore ha inoltre addotto che sino a marzo 2017 non ha ricevuto alcun reclamo in ordine al disservizio di cui l’utente si duole e, *“a dispetto delle avverse doglianze”*, la fattura n. LA00125864 del 14 aprile 2017 ha riportato il traffico telefonico effettuato da detta utenza che *“è stata regolarmente attivata e funzionante”*.

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.

A seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria, formulata dal responsabile del procedimento sia nei confronti di Wind tre S.p.A. che Fastweb S.p.A., è emerso che la procedura di migrazione è stata espletata il 25 agosto 2016. L’operatore *recipient*, Fastweb S.p.A., ha dichiarato in memorie che l’utenza *“è stata regolarmente attivata e funzionante”*, tuttavia, dalla documentazione al fascicolo e in particolare dal dettaglio di traffico, si rileva che la linea telefonica è funzionante a far data dal 1° marzo 2017. Pertanto, in riferimento al periodo compreso dal 25 agosto 2016 al 1° marzo 2017, la società Fastweb S.p.A. è tenuta alla corresponsione dell’indennizzo di cui all’articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 3.920,00 (tremilanovecentoventi/00), calcolati nella misura di euro 10,00 al giorno per ciascun servizio, per 196 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.* in quanto dai documenti contabili al fascicolo non risulta che la numerazione sia andata perduta, ma anzi che dal 1° marzo 2017 abbia ripreso a funzionare.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta *sub iii.* in quanto generica e non documentata. L’istante infatti, non precisa quali siano gli importi contestati, tantomeno l’ammontare della posizione debitoria cui si riferisce e il corrispondente titolo creditorio dell’operatore, inoltre nulla deposita al riguardo.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta *sub iv.*, in quanto l’unico reclamo scritto in atti risulta inviato all’operatore contestualmente all’istanza per l’esperimento del tentativo obbligatorio presso il CORECOM competente, quindi a oltre sei mesi dall’interruzione del servizio.

Infine, ai sensi delle richiamate Linee Guida, si ritiene equo disporre a favore dell’istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, in virtù dell’articolo 19, comma 6, del *Regolamento* di cui sopra, un importo pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che l’utente si è avvalso dell’assistenza di un legale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

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

2. Fastweb S.p.A., oltre all'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante un importo pari a euro 3.920,00 (tremilanovecentoventi/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi.

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.

6. 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, 22 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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