



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 45/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L.I.A. SERRAMENTI DI A. / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 957/13)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 aprile 2014;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 32/14/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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*”;

VISTA l’istanza del 4 luglio 2013, acquisita al protocollo n. 36360/13/NA, con la quale il sig. Ambrosio, in qualità di legale rappresentante pro tempore della ditta L.I.A. Serramenti, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La ditta L.I.A. Serramenti, in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria dell'utenza telefonica n. 081.8654xxx, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico da parte della società Fastweb S.p.A. previa migrazione della risorsa numerica dal precedente gestore Telecom Italia S.p.A., con conseguente sospensione del predetto servizio.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a fronte della richiesta di attivazione del servizio telefonico con la società Fastweb S.p.A., inoltrata nel mese di gennaio 2013, previa migrazione della numerazione dal precedente gestore Telecom Italia, riscontrava a far data dal 16 gennaio 2013 l'improvvisa sospensione della linea telefonica, che, nonostante i ripetuti reclami inviati alla società Fastweb S.p.A., riprendeva a funzionare solo a seguito del rientro in Telecom Italia avvenuto nel mese di luglio 2013.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la risoluzione contrattuale con rilascio del codice di migrazione;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico a far data dal 16 gennaio 2013;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A. nella memoria difensiva prodotta in data 30 luglio 2013 a mezzo posta certificata ha rappresentato che: *“la società Telecom Italia S.p.A. ha notificato alla scrivente l'avvenuto espletamento della procedura di migrazione in data 3 giugno 2013. Sia con nota del 13 maggio 2013 che con nota del 24 maggio 2013 Fastweb ha riferito al Corecom Campania, in sede di Gu5, l'impossibilità di attivazione dei servizi in quanto ancora in attesa dell'espletamento della procedura di migrazione. Stante la disdetta in pre-attivazione, l'utente non è stato mai attivato e Fastweb ha inoltrato cessazione con rientro per non causare la perdita del numero. In sede di conciliazione, solo per mero titolo conciliativo e senza ammissione di alcuna responsabilità, la Fastweb ha offerto l'importo di euro 200,00 per il disagio subito”*.

Su richiesta espressa dalla società Fastweb S.p.A. in sede di udienza di discussione della controversia del 17 settembre 2013, la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, della delibera



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

n.173/07/CONS, istanza di integrazione del contraddittorio nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., anche al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare la responsabilità nella gestione della cliente.

Nella seconda udienza di discussione della controversia del 1 aprile 2014, la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto copia delle schermate Pitagora inerenti alla predetta numerazione con relativo storico.

Dalla predetta documentazione acquisita agli atti, si evince che per la risorsa numerica n. 081.8654xxx è presente “un’attivazione NP” con Fastweb S.p.A. avvenuta in data 16 gennaio 2013, a fronte di un ordinativo inserito dal predetto gestore in data 2 gennaio 2013, con DAC prevista per il 15 gennaio 2013. Di seguito, si evince un ordinativo di rientro inserito dalla società Fastweb S.p.A. in data 13 luglio 2013 ed espletato in data 24 luglio 2013.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va chiarito che la richiesta dell’istante di cui al punto *i*), di risoluzione contrattuale con rilascio del codice di migrazione deve ritenersi superata, in quanto la predetta risorsa numerica risulta rientrata in Telecom Italia S.p.A. a far data dal 24 luglio 2013; circostanza quest’ultima, oltre che documentata, confermata dall’istante medesimo in sede di udienza di discussione della controversia.

Nel merito, con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto *ii*), di liquidazione dell’indennizzo a copertura del relativo disservizio, la stessa deve ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione del servizio telefonico che ha interessato l’utenza in epigrafe dal 16 gennaio 2013 (data di acquisizione della risorsa numerica da parte della società Fastweb S.p.A.) al 24 luglio 2013 (data di ripristino della funzionalità del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A.) è ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A..

Al riguardo, detta società, in qualità di *Recipient*, avrebbe dovuto attivarsi al completamento della procedura di migrazione nella tempistica prevista dal quadro regolamentare vigente, e, nel contempo, avrebbe dovuto informare l’istante in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, ostativi all’attivazione del servizio, quali il difetto di notifica di espletamento della fase 3 della procedura di migrazione da parte della società Telecom Italia S.p.A., come eccepito in memoria dalla società Fastweb S.p.A., anche in conformità a quanto previsto dall’articolo 17, comma 2, della delibera n. 274/07/CONS, che stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all’utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l’obiettivo di non recare disservizi al cliente finale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sul punto, si deve rilevare che l'informativa resa al CORECOM Campania, in riscontro alla richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, a cui fa riferimento la memoria prodotta dalla società Fastweb S.p.A., non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, in quanto, oltre ad essere tardiva rispetto alla richiesta di attivazione contrattuale espressa dall'istante nel mese di gennaio 2013, non risulta indirizzata al legale rappresentante *pro tempore* della ditta L.I.A. Serramenti, in qualità di titolare del rapporto contrattuale *inter partes*.

Pertanto, in assenza di prova da parte della società Fastweb S.p.A. in ordine all'adempimento degli oneri informativi, la mancata attivazione del servizio telefonico con conseguente sospensione dello stesso dal 16 gennaio 2013 (data di effettiva acquisizione della risorsa numerica) al 24 luglio 2013 (data di ripristino della funzionalità del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A.) per il numero complessivo di 189 giorni legittima la liquidazione di un indennizzo, computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "*business*" dell'utenza interessata dal disservizio.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 ditta L.I.A. Serramenti nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.835,00 (duemilaottocentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 189 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico, dal 16 gennaio 2013 al 24 luglio 2013,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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, 23 aprile 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci