



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 49/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE ASSOQUATTRO / FASTWEB S.P.A. E
TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1810/13)**

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 16 dicembre 2013, acquisita al protocollo n. 63437/13/NA, con la quale il dott. Cianniello, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* dell’Associazione Professionale Assoquattro, rappresentata dall’avv. Giuseppe Sartorio, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'Associazione Professionale Assoquattro, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche nn. 081.5522xxx - 081.5523xxx - 081.5514xxx e 081.5524xxx, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico inerente alle risorse numeriche nn. 081.5523xxx - 081.5514xxx da parte della società Fastweb S.p.A., previa migrazione delle stesse dal precedente gestore Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già intestataria di un contratto di abbonamento aziendale ISDN stipulato in data 21 giugno 2010 con la società Telecom Italia S.p.A., in data 2 febbraio 2012 sottoscriveva un nuovo contratto telefonico con la società Fastweb S.p.A., aderendo alle più vantaggiose tariffe offerte da quest'ultimo operatore. Tuttavia, a fronte della predetta sottoscrizione contrattuale, la società Fastweb S.p.A. si limitava all'attivazione del servizio telefonico solo sulle utenze n. 081.5522xxx e 081.5524xxx; infatti, le altre due numerazioni, le nn. 081.5523xxx e 081.5514xxx non venivano migrate e continuavano ad essere gestite dalla società Telecom Italia S.p.A.. A distanza di due anni dal predetto perfezionamento contrattuale, nonostante ripetuti reclami scritti e verbali, entrambe le società non si attivavano al completamento della procedura di migrazione, esponendo, in tal modo, l'istante alla ricezione di duplice fatturazione da parte di entrambi i gestori.

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

- i. il perfezionamento della procedura di migrazione delle numerazioni nn. 081.5523xxx e 081.5514xxx da parte di entrambe le società, per quanto di ragione e di competenza;
- ii. il rimborso da parte della società Fastweb S.p.A. di euro 1.867,00, quale somma degli importi fatturati dalla società Telecom Italia S.p.A. a partire dal conto n. 8T00572900 del 6 giugno 2012 fino al conto n. 8T00940406 del 7 ottobre 2013;
- iii. la liquidazione degli indennizzi ed il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali subiti;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A. nella memoria difensiva prodotta in data 29 gennaio 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato quanto segue: *“in via preliminare, la società eccepisce l'inammissibilità della richiesta di perfezionamento ad horas della pratica di subentro e migrazione delle utenza, non rientrando la stessa nella previsione di cui all'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS. Nel merito, l'istante ha sottoscritto la proposta di abbonamento “Piccole e Medie Imprese” riservata ai clienti business, ovvero titolari di partita Iva. Contestualmente alla sottoscrizione, l'Associazione Professionale Assoquattro ha richiesto la portabilità delle numerazioni nn. 081.5522xxx – 081.5523xxx – 081.5514xxx e 081.5524xxx. Fastweb ha quindi provveduto ad inoltrare alla società Telecom Italia S.p.A. la richiesta di number portability delle predette quattro numerazioni; circostanza comprovata dalla schermata Eureka che si allega alla presente memoria. In seguito, Telecom Italia ha espletato la relativa richiesta soltanto per le numerazioni 081.5522xxx e 081.5524xxx; mentre ha bocciato quella relativa ai numeri 081.5523xxx e 081.5514xxx. Al riguardo si richiama l'articolo 7 delle condizioni contrattuali che prevedono che poiché per l'attivazione del servizio di SSP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, Fastweb non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto. Inoltre, Fastweb fa presente che le predette bocciature delle richieste di portabilità sono state tempestivamente comunicate all'istante. Alla luce di quanto sopra è evidente come l'istanza sia del tutto infondata e, pertanto, dovrà essere rigettata”*.

La società Telecom Italia S.p.A., nella memoria difensiva prodotta in data 12 febbraio 2014, a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“dalle verifiche effettuate sui sistemi, le numerazioni 081.5523xxx e 081.5514xxx (due ISDN mononumero) risultano ancora in carico a Telecom Italia con CPS erogata dalla società BT Italia S.p.A. dal 17 agosto 2010 e per questi due numeri non risultano mai inserite richieste di migrazione. Mentre per le restanti numerazioni, le nn. 081.5522xxx (ISDN mononumero) e 081.5524xxx (RTG) risultano entrambi migrati verso il gestore Fastweb in data 12 aprile 2012 con richiesta inserita in data 29 marzo 2012”*.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In via preliminare, va chiarito che la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di perfezionamento della procedura di migrazione delle numerazioni nn. 081.5523xxx e 081.5514xxx dovrà essere nuovamente formalizzata dal legale rappresentante *pro tempore* dell'Associazione Professionale Assoquattro, secondo le modalità previste dal quadro regolamentare di cui all'articolo 25, comma 1 e 2, della delibera n. 417/06/CONS, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti si evince l'attivazione da parte della società BT Italia S.p.A. della prestazione di *carrier preselection* sulle predette numerazioni e che, pertanto, la procedura di trasferimento delle predette numerazioni è subordinata alla richiesta di disattivazione della CPS, che dovrà essere inoltrata dall'istante all'operatore di accesso o, in alternativa, all'operatore preselezionato, *id est* BT Italia S.p.A..

Nel merito, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di rimborso da parte della società Fastweb S.p.A. di euro 1.867,00, quale somma degli importi fatturati dalla società Telecom Italia S.p.A. dal conto n. 8T00572900 del 6 giugno 2012 al conto n. 8T00940406 del 7 ottobre 2013, la stessa non può ritenersi accoglibile, in quanto non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla società Fastweb S.p.A. in ordine alla fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. di importi imputati a titolo di canone e di traffico telefonico, atteso che l'attivazione della prestazione di *carrier preselection* non preclude la possibilità dell'utente di effettuare chiamate con l'operatore di accesso. Invero, tale facoltà è riconosciuta espressamente dall'articolo 17, comma 6, della delibera n. 417/06/CONS che prevede espressamente che *“la prestazione di CPS prevede la possibilità per l'utente di non utilizzare, su base chiamata (call-by-call override), la preselezione antepoendo alle cifre del numero chiamato, in fase di selezione, il codice di Carrier Selection dell'operatore prescelto per quella chiamata (modalità Easy Access)”*.

Inoltre, va rilevato che la preclusione di cui all'articolo 28, lettera c) della delibera n. 417/06/CONS, secondo la quale *“l'operatore di accesso non effettua la tassazione e la fatturazione delle chiamate effettuate attraverso la preselezione”*, non opera allorché l'operatività del servizio di preselezione automatica con altro operatore viene esclusa dalla digitazione del codice “1033” che, di prassi, consente la possibilità di effettuare traffico telefonico con la società Telecom Italia S.p.A., in qualità di operatore di accesso.

Da ultimo, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante in capo alla società Fastweb S.p.A. legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. In ordine alla *res controversa*, dalla documentazione acquisita agli atti, non emerge alcuna responsabilità imputabile alla società Telecom Italia S.p.A., atteso che dalla copia delle schermate Pitagora non si rileva alcun tracciamento di richiesta di migrazione inserita e processata dal gestore Fastweb S.p.A. e che, pertanto, le causali di scarto riportate sulla copia delle schermate EureKa non possono, nel caso di specie, comprovare l'attività gestionale del cliente, non essendo le stesse registrate nel sistema di interfaccia interoperatore.

Pertanto, a copertura della mancata attivazione del servizio telefonico inerente alle numerazioni nn. 081.5523xxx e 081.5514xxx, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 60 giorni prevista dalla Carta dei Servizi Fastweb per la procedura di attivazione del servizio di fonìa vocale, a fronte della sottoscrizione contrattuale dell'istante con annessa richiesta di portabilità numerica del 2 febbraio 2012, il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 2 aprile 2012 al 16 dicembre 2013 (data quest'ultima di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento), per il numero complessivo di 623 giorni.

Sul punto, non può essere accolta l'eccezione sollevata dal gestore in ordine alla clausola di esonero da responsabilità di cui all'articolo 7 delle condizioni contrattuali che prevede espressamente che *“poiché per l'attivazione del servizio di SSP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, Fastweb non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto”*. Infatti, a prescindere dalla imputabilità o meno del disservizio lamentato dall'istante, nell'ambito del singolo rapporto contrattuale insorto tra le parti all'atto di ricezione da parte del gestore del modulo di adesione contrattuale sottoscritto dall'utente, l'operatore è, comunque, tenuto al rispetto degli oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Nel caso di specie, la società Fastweb S.p.A. non ha reso edotto l'istante in ordine agli impedimenti tecnici ostativi al completamento della procedura di migrazione; infatti, la circostanza dedotta in memoria dalla predetta società, secondo la quale *“le predette bocciature delle richieste di portabilità sono state tempestivamente comunicate all'istante”* non è plausibile, in quanto l'informativa che il gestore avrebbe reso all'istante in data 17 luglio 2012, peraltro tracciata sulla sola copia del *report* del sistema Siebel, prodotta in copia alla memoria, si limita al mero richiamo di quanto previsto dall'articolo 7, delle condizioni generali di contratto, e, quindi, alla *“necessità della collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria”*, senza



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fare alcun riferimento alle asserite, quanto non giustificate, causali di scarto. Pertanto, la stessa deve ritenersi non conforme ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP.

Ne consegue che l'accertata responsabilità della mancata attivazione del servizio su entrambe le predette numerazioni, ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A. implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *“Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”*, in considerazione del fatto che le stesse utenze, in presenza della prestazione di CPS con il gestore BT Italia S.p.A., non sono state comunque disservite. Nel caso di specie, il parametro di euro 1,50 pro die (pari ad un quinto di euro 7,50 *pro die* previsto al comma 1, del sopracitato articolo) deve essere computato in misura pari al doppio per entrambe le numerazioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *“business”* delle stesse utenze interessate 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 Nicita, 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 dell'Associazione Professionale Assoquattro 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:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. euro 3.738,00 (tremilasettecentotrentotto/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 pro die per il numero di 623 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico per ciascuna delle due risorse numeriche, la n. 081.5523xxx e la n. 081.5514xxx, dal 2 aprile 2012 al 16 dicembre 2013, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3, 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 COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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