



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 513/16/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
AVV. BONIFACIO / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 90/2016)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Consiglio del 10 novembre 2016;

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. 88/16/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 dell’avv. Bonifacio, del 15 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'avv. Bonifacio, in riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 0422583xxx e n. 04221781xxx lamenta, nei confronti dei gestori Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione della linea, la sospensione dei servizi, la perdita della numerazione, la mancata risposta ai reclami, nonché l'addebito di importi non dovuti.

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

a. in data 28 novembre 2014 l'istante, titolare di un contratto con la società Fastweb S.p.A., mediante l'apposito modulo prestampato inviava all'operatore, a mezzo *fax*, richiesta di trasloco dell'utenza telefonica n. 0422583xxx, sulla quale era attivo sia il servizio "Voce" che l'ADSL, e dell'utenza telefonica n. 04221781xxx, sulla quale era attivo il servizio *fax*;

b. il 9 gennaio 2015 l'utente apprendeva dal Servizio Clienti di Fastweb S.p.A. che la pratica di trasloco non era stata processata a causa di un impedimento addebitabile a Telecom Italia S.p.A.;

c. ciò stante, avendo urgente necessità di attivare i servizi presso altra sede, l'avv. Bonifacio comunicava telefonicamente a Fastweb S.p.A. l'intenzione di disdire il contratto e, il 14 gennaio 2015, sottoscriveva con Telecom Italia S.p.A. un contratto per l'attivazione dei servizi con portabilità della numerazione;

d. in data 26 gennaio 2015, in occasione di un ulteriore sollecito, apprendeva dal Servizio Clienti di Telecom Italia S.p.A. che *"il rientro in Telecom da Fastweb con il relativo trasloco della linea era stato a sua volta 'bocciato' da questo operatore"*;

e. alla fine di gennaio 2015 Fastweb S.p.A. interrompeva arbitrariamente la fornitura dei servizi cessando definitivamente il contratto e l'istante perdeva la numerazione 0422583xxx di cui era titolare da oltre dieci anni;

f. Telecom Italia S.p.A., tuttavia, non ha mai portato a termine la procedura di migrazione infatti, il 13 febbraio 2015, attivava i servizi su due nuove numerazioni (0422386xxx e 0422499xxx);

g. in data 17 dicembre 2015, l'istante scopriva che Telecom Italia S.p.A. aveva attivato il servizio *"opzione nuvola"* da lui non richiesto per l'importo di euro 11,94 mensili.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della titolarità della numerazione 0422583xxx;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per omessa portabilità del numero;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi e mancata risposta ai reclami;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio da parte di Fastweb S.p.A.;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- v. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione dei servizi da parte di Telecom Italia S.p.A. ;
- vi. il rimborso delle spese di procedura nella misura di euro 300,00;
- vii. il rimborso dell'importo addebitato nella fattura n. 8950137 emessa da Fastweb S.p.A., nella misura del 50%;
- viii. la corresponsione dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti da parte di Telecom Italia S.p.A.;
- ix. il rimborso dei costi addebitati da Telecom Italia S.p.A. per l'attivazione di nuove linee telefoniche
- x. il rimborso da parte di Fastweb S.p.A. delle spese sostenute per l'acquisto di un *wifi exeneder*.

### **2. La posizione degli operatori**

La società Fastweb S.p.A. nelle memorie prodotte, preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza nella parte in cui non vi è coincidenza tra le richieste sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione e quelle oggetto dell'istanza di definizione, nonché l'inammissibilità delle domande di carattere risarcitorio formulate in palese violazione di quanto stabilito dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato di aver ricevuto da parte dell'avv. Bonifacio, in data 28 novembre 2014, la richiesta di trasloco dell'utenza n. 0422583xxx, il cui espletamento era previsto nel termine di 60 giorni, ovvero il 30 gennaio 2015. Nelle more che la procedura venisse portata a compimento l'utente ha comunicato all'operatore la volontà di recedere dal contratto; infatti, il 29 gennaio 2015 l'istante ha formalizzato, a mezzo *mail*, la comunicazione di recesso che aveva preannunciato per le vie brevi. Conseguentemente, Fastweb S.p.A. ha cessato il contratto e l'8 febbraio 2016 ne ha dato comunicazione all'utente, invitandolo a restituire gli apparati, come da regolamento negoziale.

Relativamente alla procedura di migrazione, Fastweb S.p.A., in qualità di operatore *donating*, ha dichiarato di aver bocciato la richiesta di Telecom Italia S.p.A. del 15 gennaio 2015 "*con causale di scarto DN non associato all'ingresso da migrare...dal momento che ...il DN 0422491143 era nel frattempo mutato in 04221781xxx*".

L'operatore, inoltre, ha addotto che, in data 18 febbraio 2015, è pervenuta da Telecom Italia S.p.A. un'ulteriore richiesta di migrazione, indicante le esatte numerazioni, che tuttavia è stata bocciata con causale "*cliente in cessazione o cessato*".

Infine, per quanto sopra esposto, l'operatore ha richiesto l'integrale rigetto della domanda.

Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie, tuttavia, in sede di udienza, ha rappresentato che la numerazione oggetto di cessazione è rientrata in Telecom Italia S.p.A. per effetto della disdetta dell'utente e che, pertanto, non era più disponibile per la migrazione/portabilità, benché sia ancora possibile riassegnarla all'istante.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **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.

Preliminarmente, in merito all'eccezione sollevata da Fastweb S.p.A. in ordine alla mancata coincidenza tra le richieste formulate in sede di definizione e quelle avanzate in sede di conciliazione, si è constatato che la questione sottoposta alla cognizione dell'Autorità è la medesima sottoposta al tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM competente. Ciò stante, si rappresenta che, a tenore delle "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", approvate con delibera n. 276/13/CONS, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le domande formulate dall'utente saranno esaminate ed interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, a prescindere dalle specifiche richieste oggetto dell'istanza di definizione.

Ancora in via preliminare, in ordine alle pretese risarcitorie avanzate dall'avv. Bonifacio, si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito, per quanto attiene alla problematica del trasloco, si ritiene che la richiesta di recesso dal contratto, formulata dall'utente nelle more che l'operatore provvedesse all'espletamento della richiesta di trasloco, di fatto esonera Fastweb S.p.A. dalla corresponsione di eventuali indennizzi a titolo di "ritardo nel trasloco dell'utenza". In particolare, atteso che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* "*Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.*", nel caso di specie si osserva che il rapporto contrattuale si è concluso, per volontà dell'istante, in data 29 gennaio 2015, ovvero prima che spirasse il termine massimo di 60 giorni entro il quale Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto eseguire il trasloco. Ciò stante, non essendo maturato alcun ritardo nell'espletamento della procedura, a mente della richiamata norma regolamentare alcun indennizzo può essere corrisposto all'utente.

Diverse sono le considerazioni che attengono alla omessa migrazione delle utenze. In proposito, Fastweb S.p.A. (operatore *donating*) ha dichiarato di aver bocciato le richieste di migrazione pervenute da Telecom Italia S.p.A. (operatore *recipient*) in costanza di rapporto contrattuale, ovvero il 15 e il 28 gennaio 2015, perché recavano un *DN* errato, ovvero n. 0422491143 anziché n. 04221781xxx. La successiva richiesta di migrazione, inviata a Fastweb S.p.A. il 18 febbraio 2015, benché recasse le numerazioni esatte, è stata invece bocciata perché è stata notificata da Telecom Italia S.p.A. quando le



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

utenze erano ormai cessate, pertanto non poteva essere avviata alcuna attività di migrazione. Tale rappresentazione dei fatti non è stata smentita da Telecom Italia S.p.A. la quale, peraltro, non ha chiarito la motivazione per la quale ha avviato la procedura di migrazione su una numerazione diversa da quella indicata dall'utente nella relativa richiesta, in atti, sottoscritta il 14 gennaio 2015.

A fronte dell'errore di cui sopra, si ritiene che la responsabilità dell'omessa migrazione debba essere addebitata a Telecom Italia S.p.A., pertanto, in considerazione del fatto che l'istante nel periodo compreso dal 29 gennaio 2015 al 13 febbraio 2015 è rimasto privo sia del servizio Voce che dell'ADSL, Telecom Italia S.p.A. dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 675,00 (seicentoseventacinque/00), computati nella misura di euro 15,00 giornalieri per ciascun servizio, in riferimento alla linea n. 0422583xxx e euro 15,00 giornalieri in riferimento alla linea n. 04221781xxx, sulla quale era attivo il servizio *fax*.

Conseguentemente alla omessa migrazione della numerazione *business* 0422583xxx, si ritiene altresì di accogliere la richiesta di indennizzo per la perdita della titolarità della stessa. Infatti, stante la documentazione in atti e, in particolare, l'istanza di adozione di provvedimento temporaneo depositata presso il CORECOM Veneto, appare oltremodo tardiva la dichiarata disponibilità di Telecom Italia S.p.A. alla riassegnazione della numerazione. L'operatore, che a far data dal gennaio 2015 era consapevole dell'interesse dell'utente ad ottenere la riassegnazione del numero, non esplicita le ragioni per le quali solo nel maggio 2016 si è dichiarato disponibile a provvedere in tal senso. Pertanto, atteso che il lasso di tempo decorso ha reso di fatto insussistente l'interesse dell'istante alla riassegnazione della titolarità della numerazione di cui si discute e considerato che l'avv. Bonifacio ha dimostrato di essere titolare dell'utenza *business* n. 0422583xxx sin dal 2005, Telecom Italia S.p.A. dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 9, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 4.000,00 (quattromila/00).

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, fermo restando che in atti non risultano reclami scritti rimasti privi di riscontro, si osserva che attraverso il Servizio Clienti dei rispettivi operatori l'istante è stato costantemente aggiornato in ordine agli esiti delle richieste effettuate. In relazione a tanto, si ritiene che non sussistono i presupposti documentali per la corresponsione degli indennizzi richiesti a tale titolo.

Inoltre, le richieste di rimborso parziale degli importi addebitati in fattura, rispettivamente da Fastweb S.p.A. e da Telecom Italia S.p.A., non possono formare oggetto della presente pronuncia in quanto l'indebita fatturazione non rientra tra le questioni sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Infine, si ritiene accolta la richiesta di rimborso delle spese sostenute per l'acquisto di un *wifi extender* in quanto interamente assorbita nel riconoscimento dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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*), tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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 dell'avv. Bonifacio per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, 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:

a. euro 675,00 (*seicentoseptantacinque/00*), a titolo di indennizzo per mancata attivazione dei servizi, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

b. euro 4.000,00 (*quattromila/00*), per la perdita della titolarità della numerazione, ai sensi dell'articolo 9, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Telecom Italia 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.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 10 novembre 2016

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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