



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 53/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DISARÒ/FASTWEB S.P.A.  
(GU14/411/18)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 marzo 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. 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 del Sig. Disarò del 12 marzo 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, titolare dell’utenza telefonica *business* dal codice cliente n. 8301698, lamenta la mancata migrazione.

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

a. il 29 luglio 2016 ha richiesto il subentro nel contratto Fastweb S.p.A. già esistente, “*poiché il precedente titolare era deceduto e c’era la necessità di mantenere lo stesso numero per l’attività lavorativa*”;

b. a far data dal 3 febbraio 2017 ha poi tentato di migrare l’utenza in Wind Tre S.p.A., ma senza riuscirci;

c. “*dopo numerose telefonate ai rispettivi Servizi clienti, nelle quali ciascun operatore faceva ricadere la responsabilità sull’altro, il 31 luglio 2017 Wind Tre S.p.A. ha comunicato che il numero de qua risultava perseguitato da Telecom Italia S.p.A., in quanto il precedente titolare risultava moroso su precedenti fatture dell’anno 2015 e 2016*”.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto il rimborso delle competenze addebitate per un importo pari a euro 909,00, in quanto “*se Fastweb avesse da subito comunicato la suddetta circostanza, l’utenza sarebbe stata cessata subito, risparmiando numerose fatture*”.

### **2. La posizione dell’operatore**

L’operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha evidenziato la propria estraneità rispetto alle doglianze dell’utente. Infatti, “*come emerso in sede di GU5, la bocciatura*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

delle procedure di migrazione era dovuta ad un mancato allineamento dei sistemi da parte di Telecom Italia S.p.A. relativamente ad una precedente procedura di migrazione. Nel 2014 la numerazione oggetto di istanza era migrata in Albacom (ora BT Italia S.p.A.), ma la procedura non era mai stata portata a termine e questo ha generato il problema di cui l'utente si duole." L'operatore ha inoltre addotto di aver tempestivamente comunicato al CORECOM la suddetta circostanza e di aver inviato a Telecom Italia S.p.A., nonostante non fosse l'operatore *recipient*, una richiesta di bonifica del sistema, effettuata il 4 settembre 2017. Successivamente alcuna richiesta di migrazione è più pervenuta a Fastweb S.p.A.

### **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.

Dalla documentazione allegata al fascicolo, non si ritiene di imputare a Fastweb S.p.A., operatore *donating*, la responsabilità per la mancata migrazione.

In particolare, la materia è disciplinata dalla delibera n. 274/07/CONS, in virtù della quale è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso.

Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Nel caso di specie, dalle schermate in atti, risulta che le richieste di migrazione notificate dall'operatore *recipient*, rispettivamente in data 3 febbraio, 13 marzo e 3 aprile 2017, sono state bocciate da Telecom Italia S.p.A. e non dall'operatore *donating*, a causa di un disallineamento dei sistemi. Pertanto, a carico dell'operatore *donating* non si evidenziano inadempimenti nell'espletamento della procedura *de qua*.

Ciò stante, non si ritiene di accogliere la richiesta di rimborso dell'utente delle competenze addebitate da Fastweb S.p.A. a far data dalla richiesta di migrazione della linea, in quanto si ritiene dovuto il corrispettivo di un servizio incontestatamente erogato e fruito.

Tuttavia, conformemente a quanto previsto dalle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, (cfr. par. III.1.2.), secondo cui "*in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”*, pur in assenza di espressa richiesta di parte istante, si ritiene equo riconoscere la pretesa indennitaria dell’utente nei confronti di Fastweb S.p.A. per la mancata comunicazione degli impedimenti tecnici riscontrati nel corso dell’espletamento della procedura di migrazione.

In particolare, atteso che, per ammissione dello stesso operatore, l’istante è stato reso edotto del problema sussistente sull’utenza telefonica dedotta in controversia solo all’esito dell’istanza di adozione di un provvedimento temporaneo, si ritiene Fastweb S.p.A. responsabile del mancato rispetto degli oneri informativi di competenza. Pertanto, l’operatore è tenuto a corrispondere l’indennizzo di cui all’articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 753,00, calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, per 251 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 7 aprile 2017 (data del primo KO notificato da Telecom Italia S.p.A.) al 14 dicembre 2017 (data dell’udienza di conciliazione in CORECOM).

Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l’indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell’operatore consistente nella mancata comunicazione dell’impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l’indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l’operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 del Sig. Disarò nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. L’operatore Fastweb S.p.A. è tenuto a corrispondere in favore dell’istante un importo pari a euro 753,00 (settecentocinquante/00), maggiorato degli interessi legali dalla data di deposito dell’istanza, a titolo di indennizzo per la mancata comunicazione degli impedimenti tecnici riscontrati nel corso della procedura di migrazione.

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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

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

Roma, 21 marzo 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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