



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 54/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ITTICA FUSCO / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1603/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 marzo 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. 656/15/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*”;

VISTA l’istanza della società Ittica Fusco, del 17 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Ittica Fusco, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0818195xxx, lamenta la ritardata migrazione della linea telefonica da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.

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

a. l'utente, cliente Telecom Italia S.p.A., in data 7 marzo 2015 aderiva ad una proposta di abbonamento dell'operatore Fastweb S.p.A. per la fornitura dei servizi voce e ADSL sulle utenze n. 081818xxx e n. 0818195xxx;

b. la procedura di migrazione è stata portata a compimento solo in relazione alla linea n. 081818xxx, mentre alla data di presentazione dell'istanza l'utenza corrispondente alla numerazione 0818195xxx, adibita a servizio fax, ancora non era stata attivata dall'operatore Fastweb S.p.A.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto il risarcimento dei danni e di qualunque altro importo ritenuto giusto, a qualunque titolo e/o ragione, per la descritta condotta della Telecom Italia S.p.A.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha concluso con l'utente un accordo transattivo, pertanto il procedimento nei suoi confronti è da ritenersi archiviato per cessazione della materia del contendere.

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in merito alla condotta contestata, tuttavia in sede di udienza ha dichiarato che nella richiesta di migrazione, notificata da Fastweb S.p.A. a Telecom Italia S.p.A. il 10 marzo 2015, l'operatore *recipient* ha indicato solo il numero principale 081818xxx e non la numerazione aggiuntiva 0818195xxx *“e pertanto quest'ultimo numero si è reso disponibile e non attivo nei nostri sistemi CRM business. In data 20 marzo 2015 ha richiesto il DN aggiuntivo con attivazione di NPG, ma la richiesta è stata scartata per Directory Number non attivo. In data 2 gennaio 2016 Telecom notifica ad OLO di aver bonificato la linea”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento come di seguito precisato.

In primis, si rileva che il posizionamento espresso in udienza dall'operatore Telecom Italia S.p.A. risulta tardivo e non documentato. A tal proposito si ritiene che, non avendo reso note tempestivamente le proprie osservazioni in ordine al disservizio dedotto in controversia, il predetto gestore ha di fatto impedito alle parti di rappresentare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

opportunamente, in contraddittorio, le proprie ragioni e di formarsi un convincimento consapevole in ordine agli accadimenti che hanno caratterizzato il disservizio.

Nel merito, resta priva di riscontro probatorio la circostanza dichiarata da Telecom Italia S.p.A. secondo cui nella richiesta di migrazione, notificata il 10 marzo 2015, Fastweb S.p.A. avrebbe indicato solo la numerazione 081818xxx e non quella aggiuntiva (0818195xxx), oggetto di controversia. Peraltro, pur volendo accedere alla ricostruzione prospettata da Telecom Italia S.p.A., si evidenzia che l'operatore, sebbene fosse a conoscenza del disservizio di cui si discute già dal maggio 2015 (il 20 maggio 2015 è stata depositata l'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione presso il CORECOM competente), ha dichiarato di aver notificato ad OLO la bonifica della linea solo in data 2 gennaio 2016. Al riguardo, in sede di integrazione istruttoria, l'istante ha dichiarato che il 2 gennaio 2016 l'utenza è stata poi riattivata da Fastweb S.p.A., quindi a seguito della bonifica effettuata da Telecom Italia S.p.A. In definitiva, a prescindere delle giustificazioni addotte, i fatti dimostrano che la linea è stata riattivata solo in esito alla condotta operosa assunta da Telecom Italia S.p.A., pertanto la risoluzione della problematica riscontrata non era indipendente dal comportamento dell'operatore che, a causa della propria inerzia, ha sensibilmente ritardato la risoluzione del disservizio.

Alla luce di quanto sopra, in considerazione delle circostanze emerse e in applicazione al principio di equità, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS, pari ad euro 10,00 per un totale di 227 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 20 maggio 2015 (data in cui l'utente ha avviato la procedura per il tentativo obbligatorio di conciliazione) al 1 gennaio 2016 (ultimo giorno di disservizio), per un importo complessivo di euro 2.270,00 (duemiladuecentosettanta/00).

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Fastweb S.p.A., in virtù dell'accordo transattivo raggiunto con l'istante, è estromessa dal presente procedimento.
2. L'Autorità accoglie l'istanza della società Ittica Fusco nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.
3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante un importo pari ad euro 2.270,00



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(duemiladuecentosettanta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardata portabilità del numero.

4. 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.

5. 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

6. 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, 24 marzo 2016

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*

Antonio Perrucci