



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 542/16/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DWN / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 1785/2016)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Consiglio del 17 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 della società DWN, del 20 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La società istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 0818652xxx, lamenta, nei confronti dei gestori Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., l'addebito di importi non dovuti a causa della duplicazione della fatturazione.

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

a. la linea telefonica oggetto di controversia è migrata da Fastweb S.p.A a Telecom Italia S.p.A a far data dall'aprile 2014;

b. tuttavia, Fastweb S.p.A non ha interrotto il ciclo di fatturazione, pertanto l'istante ha continuato a pagare il canone ad entrambi gli operatori sino al 13 marzo 2015, quando ha comunicato il recesso a Fastweb S.p.A.

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

- i. il rimborso dei canoni non dovuti a Fastweb S.p.A.;
- ii. il risarcimento del danno, ovvero l'indennizzo, per i disagi patiti.

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

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato di aver ricevuto da Telecom Italia S.p.A. una richiesta di *Number Portability* cd. "pura" e non una richiesta di migrazione, portata a compimento in data 14 aprile 2014. La *NPP* comporta il passaggio della numerazione senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio, quindi per cessare il rapporto contrattuale con l'operatore *donating* e, conseguentemente, interrompere il ciclo di fatturazione, l'utente avrebbe dovuto inviare a quest'ultimo espressa disdetta del contratto. Infatti, non appena Fastweb S.p.A. ha ricevuto la comunicazione di risoluzione contrattuale, in data 13 marzo 2015, il contratto è cessato e non è stata emessa ulteriore fatturazione. L'operatore ha altresì dichiarato che l'utente, a seguito dell'espletamento della procedura disciplinata dalla delibera 35/10/CIR, è stato informato che il contratto era attivo e che nel caso in cui avesse voluto disdire tutti i servizi avrebbe dovuto farlo tramite raccomandata A/R. In proposito ha infine richiamato precedenti pronunce dell'Autorità, secondo cui "*in assenza di formalizzazione dell'istante della disdetta del contratto, la fatturazione emessa dal donating è legittima*".

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente, tuttavia, in sede di udienza, ha dichiarato che "*il passaggio della numerazione dedotta in controversia è avvenuto ai sensi della delibera 35/10/CONS*".

### **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.

Nel merito, atteso che dalla documentazione al fascicolo risulta incontestato che Telecom Italia S.p.A. ha notificato a Fastweb S.p.A. una richiesta di *Number Portability*



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

c.d. “Pura” della numerazione *business* 0818652xxx, si precisa che la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie Telecom Italia S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all’utenza viene trasferita sull’infrastruttura di accesso dell’operatore *recipient*, ma non comporta l’automatica risoluzione del contratto sussistente con l’operatore *donating*, che può continuare ad offrire all’utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture. Dunque, per cessare il rapporto contrattuale con l’operatore *donating* e, conseguentemente, interrompere il ciclo di fatturazione, l’utente è tenuto ad inviare a quest’ultimo espressa comunicazione di recesso.

Ciò stante, a fronte della richiesta di migrazione sottoscritta dalla società DWN, l’operatore *recipient*, senza darne comunicazione all’istante, ha attivato una procedura di *NPP*, regolamentata dalla delibera 35/10/CONS, anziché la procedura di migrazione, regolamentata dalla delibera 274/07/CONS. In ordine alla errata gestione della richiesta dell’utente nessuna responsabilità può essere addebitata all’operatore *donating* che si è limitato a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla notifica pervenuta da OLO. Fastweb S.p.A., infatti, ha continuato ad emettere fatture sino alla data di risoluzione del contratto, stante l’adempimento dell’obbligazione contrattuale relativa alla fornitura dei servizi, indipendentemente dal fatto che il somministrato non ne abbia poi usufruito, per fatti che non attengono alla condotta contrattuale del somministratore. Pertanto, la richiesta della DWN di cui al punto *i*. non può essere accolta.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta della DWN di cui al punto *ii*. nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.A., in quanto ad esso è imputabile l’errore nella gestione della richiesta di migrazione sottoscritta dall’utente in data 1 marzo 2014, in atti. In particolare, Telecom Italia S.p.A. non ha palesato le motivazioni per le quali ha eseguito una *NPP* in luogo della migrazione, tantomeno ha dimostrato di aver reso edotto l’istante in ordine alle sussistenze di cause ostative all’esecuzione della procedura richiesta. Pertanto, in applicazione al criterio analogico di cui all’articolo 12, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, si ritiene che Telecom Italia S.p.A. debba corrispondere all’utente l’indennizzo di cui all’articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2, del predetto Regolamento, per un importo totale pari ad euro 999,00 (novecentonovantanove/00), nella misura di 3,00 euro giornalieri, per complessivi 333 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 14 aprile 2016 (data in cui è stata portata a compimento la *NPP* della numerazione di cui trattasi) al 13 marzo 2015 (data in cui è pervenuta a Fastweb S.p.A. la disdetta del contratto).

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 della società DWN per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A., oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, l'importo di euro 999,00 (novecentonovantanove), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, 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.

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

Roma, 17 novembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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