

DELIBERA N. 59/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NUOVA AURORA / FASTWEB S.P.A.
(GU14/114532/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 2020;

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. 95/19/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* 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* ai sensi del quale *“Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”*.

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza della società Nuova Aurora, acquisita al protocollo n. 0178805 del 23/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato che, dopo la migrazione dell'utenza *business* n. 0858072xxx in Fastweb S.p.A., espletata il 5 giugno 2018, i servizi non hanno funzionato per 16 giorni.

Inoltre, l'istante ha constatato la mancata migrazione in Fastweb S.p.A., pure richiesta, dell'utenza *business* n. 0858072xxx, che, come dichiarato dallo stesso operatore, sarebbe andata perduta.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. la corresponsione di *“un indennizzo di euro 260,00 per il cattivo funzionamento della linea”*;
- ii. la corresponsione di euro 9.000,00, a titolo di indennizzo per perdita della titolarità della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in via preliminare ha eccepito l'assoluta genericità dell'istanza, non avendo l'utente specificato il tipo e il periodo di disservizio.

Nel merito, ha addotto che, in ossequio alla proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante, la Società si è attivata per porre in essere le attività di competenza.

In particolare, Fastweb S.p.A. ha dichiarato che *“nella prima pagina di detta proposta è stata indicata la linea n. 0858072xxx e la linea n. 0858072xxx come aggiuntiva; tuttavia, nella fattura TIM, allegata alla medesima proposta, il solo numero che risulta associato al CDM è 0859040xxx”*. Pertanto, in data 15.05.2018, la Società ha inviato richiesta di migrazione a TIM S.p.A. *“indicando il solo numero riportato nella proposta di abbonamento”*.

La procedura di migrazione dell'utenza n. 0858072xxx è stata espletata il 31 maggio 2018; *“il numero 0858072xxx è rimasto sempre in TIM e non è andato perso”*.

Infine, l'operatore, nel richiamare l'applicazione dell'articolo 14.4 del *Regolamento sugli indennizzi*, ha evidenziato di non aver ricevuto alcun reclamo in relazione alle doglianze dedotte in controversia.

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 via preliminare, si ritiene di non accogliere le eccezioni formulate dall'operatore in ordine alla genericità dell'istanza, in quanto le circostanze esposte sono sufficienti a circoscrivere le doglianze dedotte in controversia.

Nel merito, in assenza di prova contraria, la richiesta dell'istante *sub i.* merita accoglimento, in quanto l'operatore ha addotto, ma non provato, che *“a far data dal 5 giugno 2018, i servizi non hanno funzionato per 16 giorni”*. Infatti, premesso che l'utente ha anche reclamato telefonicamente, il 6 giugno 2018, Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di aver erogato regolarmente i servizi di competenza sull'utenza telefonica *business* n. 0858072xxx che ha dichiarato di aver acquisito in data 31.05.2018. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 12,00 euro al giorno per ciascun servizio, voce e dati, per 16 giorni, per complessivi 384,00 euro.

Per quanto concerne la richiesta *sub ii.*, Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie di non aver inviato a TIM S.p.A. richiesta di migrazione dell'utenza n. 0858072xxx in quanto *“nella fattura TIM allegata alla medesima proposta il solo numero che risulta associato al CDM è 0859040xxx”*; in sede di integrazione istruttoria la Società ha invece addotto che *“la richiesta di npp dello 0858072xxx non è stata mai stata innescata anche perché il numero era un Voip, di fatto non acquisibile in quanto non associato ad alcuna risorsa”*. Entrambe le giustificazioni addotte non si ritengono idonee a esonerare Fastweb S.p.A. da ogni responsabilità per aver omesso di richiedere la migrazione di entrambe le numerazioni dedotte in controversia, conformemente alla PDA sottoscritta, determinando conseguentemente la perdita della numerazione 0858072xxx. Infatti, premesso che non è escluso che due utenze, di cui l'una principale e l'altra aggiuntiva, possano essere associate ad un unico codice di migrazione, Fastweb S.p.A. *recipient*, in adempimento al contratto sottoscritto, avrebbe dovuto puntualmente richiedere la migrazione di entrambe le linee telefoniche, salvo poi ricevere eventuale bocciatura da TIM S.p.A. *donating*; inoltre, non sussiste alcuna disposizione regolamentare che sottrae le utenze VOIP all'applicazione delle delibere n. 274/07/CONS e 35/10/CIR.

In definitiva, premesso che l'aver informato l'utente di aver perso il numero non costituisce un esimente ai fini della corresponsione dell'eventuale indennizzo per perdita della numerazione e che la numerazione aggiuntiva è andata perduta in esito alla omessa migrazione, congiuntamente all'utenza principale, si ritiene che la Società convenuta, nel caso di specie, non abbia dimostrato di aver posto in essere le attività di competenza in esecuzione alla PDA sottoscritta. Pertanto, atteso che l'istante ha depositato documentazione attestante la titolarità della numerazione a far data dall'anno 2012, ai sensi dell'articolo 10, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo complessivo di euro 2.400,00, calcolato moltiplicando l'indennizzo di euro 400,00 per i sei anni di precedente utilizzo della numerazione.

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 l'istanza della società Nuova Aurora nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza:

i. euro 384,00 (trecentottantaquattro/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi;

ii. euro 2.400,00 (duemilaquattrocento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. 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.

4. 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, 14 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone