



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 634/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
UNIVERSAL RETI / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A. / FASTWEB S.P.A.
/ TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1391/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Consiglio del 14 dicembre 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 “*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 Indennizzi*”;

VISTA l’istanza della società Universal Reti, del 21 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica fissa *business* n. 081069xxx, ha contestato la mancata portabilità della numerazione, la perdita della stessa, la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sospensione del servizio e la mancata risposta al reclamo. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 11 ottobre 2014, l'istante, cliente Wind da circa dieci anni, richiedeva la migrazione dell'utenza telefonica verso Fastweb;

b. il processo di migrazione non andava a buon fine e l'istante subiva anche la sospensione del servizio con relativa perdita del numero, motivo per cui è stato costretto ad attivare una nuova utenza con Telecom Italia S.p.A.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata portabilità;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione dei piani tariffari;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita del numero;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- vi. lo storno e/o il rimborso delle somme non dovute;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella memoria e nel corso della discussione, ha dichiarato che, con riferimento alla mancata portabilità dell'utenza oggetto di contestazione, alcuna responsabilità può esserle imputata, avendo correttamente adempiuto agli obblighi previsti dalla normativa vigente in capo al *donating*. Nel caso di specie, all'avanzamento della Fase 2 (riconducibile al *donating*) non sarebbe seguita correttamente la Fase 3 (riconducibile esclusivamente al *recipient*): le motivazioni di tale mancato avvio sono di sola pertinenza e conoscenza dell'operatore *recipient*, così come le motivazioni di una eventuale perdita della numerazione. Wind, dunque, ha sostenuto di aver correttamente provveduto a cessare la linea in data 7 novembre 2014, avendo ricevuto esito positivo da Telecom Italia S.p.A., come risulta dalla schermata di sistema depositata.

Con riferimento al mancato funzionamento della linea oggetto della controversia, Wind rappresenta, *in primis*, che l'istante, nel formulario GU14, indica in modo generico l'eventuale disservizio, senza alcun riferimento alla data a partire dalla quale lo stesso sarebbe occorso; tuttavia, è evidente che tale malfunzionamento sia successivo all'espletamento della suddetta migrazione, non avendo l'istante mai segnalato alcun guasto.

In data 20 marzo 2015, l'utente, contestualmente all'esperimento del tentativo di conciliazione, promuoveva dinanzi al CORECOM Campania anche istanza *ex art. 5* del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza. Con



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nota datata 26 marzo 2015, Wind rappresentava che: *“in data 15/10/14 è pervenuta prenotifica di migrazione utenza 0810609xxx nello scenario Wind Donating – OLO Recipient Fastweb. Tale richiesta, regolarmente avanzata nella Fase 3 del processo, risulta espletata in data 07/11/14, con relativa cessazione, in pari data, del contratto Infostrada”*. Con una successiva mail datata 1 aprile 2015, Wind confermava al CORECOM Campania che *“per l’utenza in oggetto, la fase 3 risulta conclusa positivamente con la migrazione dell’utenza verso il gestore Fastweb il 07/11/2014. Anche da portale Telecom, la predetta utenza n. 0810609xxx risulta in stato Inactive con data espletamento il 06/11/2014 per migrazione”*.

Al fine di dimostrare il corretto funzionamento della linea n. 0810609xxx fino all’espletamento della migrazione, Wind ha depositato il traffico generato dall’utenza da settembre 2014 a novembre 2014, congelato, a seguito di istanza ex articolo 5, per effettuare gli opportuni controlli.

La società Fastweb S.p.A., nella propria memoria e nel corso della discussione, ha invocato la propria estraneità alla vicenda, in quanto ha dichiarato di non aver mai acquisito nei propri sistemi l’utenza oggetto di contestazione, in quanto a seguito del KO comunicato da Telecom Italia S.p.A. nel corso della Fase 2, ha provveduto ad informare l’istante il quale, a sua volta, avrebbe comunicato di non essere più interessato alla migrazione. Anche in sede di gestione dell’istanza ex articolo 5 promossa innanzi al CORECOM Campania, la società Fastweb, in data 30 marzo 2015, ha dichiarato quanto segue *“[s]i rende noto che Fastweb S.p.A. non è nella disponibilità dell’utenza n. 0810609xxx, posto che il rapporto contrattuale non è risultato attivabile per successivo rifiuto da parte dell’istante. A questo riguardo abbiamo provveduto a prendere contatto con la società ricorrente al fine di informarla della necessità di sollecitare l’operatore attualmente nella disponibilità della risorsa numerica”*.

La società Telecom Italia S.p.A., nella propria memoria e nel corso della discussione, ha richiesto l’estromissione dal procedimento ed ha dichiarato di essere concorde con quanto sostenuto dalla società Fastweb S.p.A. in merito alla presenza di un KO relativo all’espletamento della Fase 2, come risulta dalla schermata di sistema depositata. Anche in sede di gestione dell’istanza ex articolo 5 promossa innanzi al CORECOM Campania, la società Telecom Italia S.p.A., in data 31 marzo 2015, ha dichiarato quanto segue *“[l]’ordinativo di migrazione da Olo Fastweb a Olo Wind del 31 ottobre 2014 è stato lavorato ed espletato da Telecom Italia in data 7 novembre 2014, ma nei sistemi Wholesale è chiuso in KO. Si escludono responsabilità a cura di Telecom Italia e per la riattivazione della linea abbiamo interessato Fastweb che ha contattato il cliente, il quale riferisce di aver riattivato con Telecom Italia da circa tre mesi un nuovo numero e di non essere più interessato al n. 0810609xxx”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Nel caso in esame, l’istante lamenta la mancata portabilità della propria utenza telefonica e la successiva perdita del numero. L’istante, dopo aver richiesto la portabilità



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in data 11 ottobre 2014, ha contestato il mancato completamento della stessa soltanto in data 20 marzo 2015, con il deposito dell'istanza GU5 presso il CORECOM Campania.

Dalla documentazione acquisita agli atti del fascicolo prodotta dai vari operatori coinvolti nel presente procedimento, è risultato che la società Wind Telecomunicazioni, in qualità di operatore *donating*, ha posto in essere le attività di propria competenza, provvedendo alla cessazione della linea telefonica in data 7 novembre 2014, dopo aver acquisito l'OK per il completamento della Fase 3 da Telecom Italia *Wholesale*. Allo stesso tempo, però, dalle schermate depositate da Fastweb, in qualità di operatore *recipient* e da Telecom Italia, in quanto proprietaria della rete, risulta che la Fase 2 non sia andata a buon fine per motivi di natura tecnica, non comunicati all'operatore *donating*, che, quindi, ha proceduto alla cessazione dei servizi.

Tanto premesso, in considerazione di quanto accaduto, l'operatore *recipient*, Fastweb, nel caso di specie, avrebbe dovuto comunicare formalmente alla società istante l'impossibilità di completare la migrazione, mentre dalla documentazione difensiva depositata da Fastweb tale comunicazione non risulta allegata. Ne consegue pertanto che con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i), la stessa può essere accolta con riferimento al mancato assolvimento degli oneri informativi in merito all'impossibilità tecnica di procedere alla migrazione richiesta. Nel caso di specie, però, va tenuto in considerazione anche il comportamento negligente dell'istante che ha reclamato la mancata migrazione dell'utenza telefonica e la relativa sospensione dei servizi dopo oltre cinque mesi con il deposito dell'istanza GU5. Tanto premesso la società Fastweb S.p.A. dovrà riconoscere l'indennizzo per il mancato assolvimento degli oneri informativi di cui agli articoli 3 e 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi secondo il parametro pari ad euro 15,00 *pro die* per il numero di giorni complessivi pari a 41, calcolati dal 30 ottobre 2014 (data in cui Fastweb ha ricevuto la notifica di KO da parte di Telecom Italia S.p.A.) sino al 10 dicembre 2014 (considerata la richiesta di migrazione del 10 ottobre 2014) Fastweb S.p.A., in base alle proprie condizioni generali di contratto avrebbe dovuto completare l'attivazione richiesta.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), la stessa non può essere accolta, in quanto risulta assorbita dalla richiesta di indennizzo principale avanzata al punto i).

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii), premesso che l'istante non ha allegato alcuna segnalazione di disservizio inviata all'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., che, pertanto, non era a conoscenza dell'esistenza di alcuna problematica, in ogni caso, occorre precisare che la richiesta stessa non può essere accolta in questa sede, in quanto, dalla documentazione esaminata, è emerso che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., avendo ricevuto la notifica favorevole in ordine all'espletamento della Fase 3 ha provveduto a cessare i servizi. Nel caso di specie, non risultano acquisite le schermate dell'operatore Telecom Italia S.p.A. *Wholesale* relative alla notifica di KO nei confronti di Wind Telecomunicazioni; ne consegue, quindi, che i servizi sono stati correttamente cessati ed alcuna responsabilità per la sospensione degli stessi potrà essere imputata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. Deve ritenersi che il disservizio della sospensione dei servizi sia stato determinato dall'anomala gestione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della Fase 3 imputabile a Telecom Italia *Wholesale* la quale, invero, avrebbe dovuto notificare un KO in luogo dell'avvenuto espletamento della procedura.

Nonostante il predetto disservizio sia ascrivibile unicamente a Telecom Italia *Wholesale*, tuttavia, tenuto conto che la stessa non ha avuto alcun rapporto contrattuale con l'utente, rimanendo terza ai rapporti instaurati rispettivamente, prima, con il *donating* e, poi, con il *recipient*, non può statuirsi a suo carico l'obbligo di indennizzare l'istante secondo i parametri del Regolamento sugli indennizzi, salva la tutela giurisdizionale delle ragioni dell'utente innanzi alla competente Autorità giudiziaria ordinaria.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv), la stessa non può essere accolta, in quanto l'istante ha richiesto la riattivazione dell'utenza telefonica in data 30 marzo 2015, dopo oltre quattro mesi dalla sospensione, concorrendo in tal modo a determinare la perdita del numero ed inoltre, ha anche provveduto a riattivare una nuova utenza telefonica con Telecom Italia S.p.A., in data 11 marzo 2015, dimostrando di non essere più interessato alla precedente numerazione.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v), di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa deve dichiararsi non accoglibile non risultando in atti formali reclami inoltrati dall'istante agli operatori coinvolti nella procedura di migrazione dell'utenza interessata.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto vi), la stessa non può essere accolta in quanto esula dall'oggetto del contenzioso la contestazione di somme non dovute, pertanto, in questa sede, non è possibile determinare alcuno storno e/o rimborso.

Infine, con riferimento all'ultima richiesta dell'istante, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di spese di procedura in considerazione che l'istante ha partecipato ad entrambe le procedure ricorrendo all'assistenza di un consulente.

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 e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Universal Reti nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa ed accoglie parzialmente l'istanza presentata nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario, oltre alla somma pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, la seguente somma maggiorata degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

- i. euro 615,00 (seicentoquindici/00) a titolo di indennizzo per il mancato assolvimento degli oneri informativi.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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, 14 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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