

DELIBERA n. 675/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VENETO VETRO / TELECOM ITALIA S.P.A. E FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1179/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 28 novembre 2013;

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i.;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"*;

VISTA l'istanza del 23 agosto 2013, acquisita al protocollo generale al n. 45865/13, con la quale la società Veneto Vetro, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Giacchetto, rappresentata dall'avv. Marco Mazzoni Nicoletti, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 6 settembre 2013, prot. n. U/47374/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 22 ottobre 2013;

VISTA la nota del 20 settembre 2013, inviata a mezzo posta certificata, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS;

VISTA la nota del 13 settembre 2013, inviata a mezzo posta certificata, con la quale la società Fastweb S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società Veneto Vetro S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Giacchetto, intestataria delle utenze telefoniche n. 0423.601xxx e n. 0423.602xxx, contesta la mancata portabilità dell'utenza telefonica n. 0423.602xxx dalla società Telecom Italia S.p.A. alla società Fastweb S.p.A., la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl, nonché la fatturazione arbitraria degli importi addebitati dalla società Fastweb S.p.A. a fronte di un servizio non usufruito.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

- a. nel mese di aprile 2012 la società Veneto Vetro sottoscriveva una proposta contrattuale con la società Fastweb S.p.A., avente ad oggetto la fornitura del servizio voce e del servizio Adsl "business", previa migrazione delle suddette numerazioni dal precedente gestore Telecom Italia;
- b. di seguito, in data 7 giugno 2012 l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio telefonico inerente ad entrambe le utenze; sospensione che interessava successivamente anche il servizio Adsl a far data dal 21 giugno 2012;
- c. in data 27 giugno 2012, l'istante richiedeva alla società Fastweb S.p.A. il ripristino immediato del servizio telefonico; in riscontro alla segnalazione di guasto, la predetta società si limitava ad attivare un numero provvisorio (0423.1951xxx) che permetteva di effettuare chiamate, ma tuttavia creava disagi in quanto lo stesso non era riconoscibile ai propri clienti e fornitori;
- d. stante il perdurare del disservizio, in data 11 luglio 2012 l'istante sottoscriveva un nuovo contratto con la società Telecom Italia S.p.A. avente ad oggetto la sola fornitura del servizio Adsl ;
- e. in data 30 luglio 2012 il servizio telefonico veniva ripristinato solo segnatamente all'utenza telefonica n. 0423.601xxx, mentre la risorsa numerica n. 0423.602xxx rimaneva inattiva fino al mese di dicembre 2012, allorquando riprendeva a funzionare a seguito del rientro in Telecom Italia.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto:

- i. lo storno ed il rimborso degli importi fatturati dalla società Fastweb S.p.A. a fronte dei servizi non usufruiti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per offerta fibra ottica non esistente;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la mancata migrazione;
- vi. il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, si è riportata a quanto dedotto nella memoria difensiva prodotta nel termine previsto dal regolamento, secondo la quale “ *in data 30 luglio 2012 la linea n. 0423.601xxx migrava in Number Portability con il gestore Fastweb e cessava con il rientro inserito da Telecom Italia in data 29 ottobre 2012. In data 12 aprile 2006 veniva attivata la CPS sul numero n. 0423.602xxx e disattivata su richiesta dell'OLO CN Italia S.p.A. in data 8 novembre 2012. Dalle verifiche effettuate sui sistemi Telecom, per la linea n. 0423.601xxx risultava una segnalazione in data 25 giugno 2012 riguardante però la richiesta di copertura dell'Adsl. Mentre per la linea n. 0423.602xxx nel mese di giugno 2012 non risultava nessuna segnalazione. I disservizi quindi non sono da imputare a Telecom Italia*”.

La società Fastweb S.p.A., in sede di udienza, ha rappresentato che “*tutti gli importi fatturati di cui l'istante richiede lo storno e/o il rimborso sono dovuti in quanto ineriscono ad un servizio regolarmente usufruito sia pure inizialmente su una numerazione provvisoria e poi sulla numerazione principale n. 0423.601xxx a far data dal 30 luglio 2012*” e per quanto concerne l'omessa portabilità della linea n. 0423.602xxx si è riportata a quanto dedotto in memoria secondo la quale “*la società Telecom Italia S.p.A. in data 19 giugno 2012 ha bocciato la richiesta di portabilità con causale di scarto “il dn non è del tipo Linea Specificato”. Di seguito la società Fastweb S.p.A. non ha provveduto ad inoltrare alla società Telecom Italia S.p.A. altre richieste di portabilità per quest'ultima numerazione per espressa richiesta di parte istante. Il contratto è stato chiuso in data 22 novembre 2012 a seguito di migrazione verso Telecom Italia. L'insoluto pari ad euro 479,16 (quattrocentosettantanove/16) è dovuto a fronte di un servizio comunque usufruito*”.

II. Motivi della decisione.

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

Nel merito, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza n. 0423.601xxx dal 7 giugno 2012 al 30 luglio 2012 per il numero complessivo di 53 giorni, si deve rilevare dalla copia delle schermate Pitagora prodotte dalla società Telecom Italia S.p.A. che la suddetta risorsa numerica nel predetto periodo di riferimento era nella disponibilità della società Telecom Italia S.p.A., in quanto risulta che l'utenza n. 0423.601xxx è stata attivata dalla società Fastweb S.p.A. solo in data 30

luglio 2012 a fronte di un ordinativo di “*attivazione standard*” inserito nei sistemi interoperatore in data 18 giugno 2012. Di seguito, emerge “*una cessazione con rientro*” in Telecom Italia espletata in data 29 ottobre 2012 a fronte del relativo ordinativo emesso in data 15 ottobre 2012. Pertanto, la responsabilità della sospensione del servizio telefonico che ha interessato l’utenza n. 0423.601xxx dal 7 giugno 2012 al 30 luglio 2012 per il numero complessivo di 53 giorni è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente, computato secondo il parametro di euro 10,00 (*dieci/00*) (*pro die* previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, attesa la natura “*business*” dell’utenza interessata dal disservizio.

Parimenti, la sospensione del servizio Adsl dal 25 giugno 2012 (data della prima segnalazione) all’11 luglio 2012 (data di attivazione del servizio Adsl), sempre ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. per il numero complessivo di 16 giorni, legittima la liquidazione di un indennizzo computato con la medesima parametrizzazione.

Diversamente, per quanto concerne la sospensione del servizio telefonico inerente all’utenza n. 0423.602xxx, si deve rilevare dalla copia delle schermate Pitagora che sulla predetta risorsa era attiva, a far data dal 12 aprile 2006, la prestazione di *carrier preselection* con l’OLO ICN Italia S.p.A. poi disattivata in data 8 novembre 2012.

Pertanto, la relativa sospensione ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A., in qualità di operatore di accesso, in assenza di prova contraria, è circoscritta al periodo di riferimento intercorrente dal 27 agosto 2012 (data della prima segnalazione riportata nella copia del retrocartellino prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A.) al 1 dicembre 2012 (data di ripristino del servizio telefonico) per il numero complessivo di 96 giorni, da indennizzare sempre secondo il parametro di euro 10,00 (*dieci/00*) *pro die* previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, attesa la natura “*business*” dell’utenza interessata dal disservizio.

Per quanto concerne la richiesta dell’istante di cui al punto v), di liquidazione di un indennizzo per l’omessa portabilità della risorsa numerica n. 0423.602xxx, si deve evidenziare che la relativa responsabilità è ascrivibile alla società Fastweb S.p.A., in quanto la stessa, a seguito della notifica in data 19 giugno 2012 da parte della società Telecom Italia S.p.A. della causale di scarto “*il dn non è del tipo Linea Specificato*”, avrebbe dovuto informare l’istante in ordine all’impedimento tecnico che ha inibito il completamento della procedura di trasferimento della suddetta risorsa numerica, in conformità a quanto previsto dall’articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP. Pertanto, in assenza di prova contraria, l’omessa portabilità della predetta risorsa numerica, nel periodo intercorrente dal 19 giugno 2012 (data di notifica della causale di scarto) al 25 settembre 2012 (data della nota inviata dall’istante, da cui si evince la volontà di revocare la richiesta di portabilità numerica), ascrivibile alla società Fastweb S.p.A., legittima la liquidazione di un indennizzo computato secondo il parametro di euro 10,00 (*dieci/00*) *pro die* previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6,

comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, attesa la natura "business" dell'utenza interessata dal disservizio.

Parimenti risulta fondata la richiesta di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro ai reclami, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 (uno/00) per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00 (trecento/00)"*. Pertanto, a fronte del primo reclamo inoltrato dall'istante a mezzo fax alla società Fastweb S.p.A. in data 27 giugno 2012, in considerazione dei 392 giorni intercorrenti dal 27 luglio 2012 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 23 agosto 2013, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione di euro 300,00 (trecento/00) quale misura massima dell'indennizzo per il mancato riscontro della società Fastweb S.p.A. ai tre reclami, prodotti in copia agli atti.

Diversamente, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno e di rimborso degli importi fatturati dalla società Fastweb S.p.A., la stessa non è accoglibile in quanto dalla documentazione di dettaglio del traffico risulta che l'istante ha comunque usufruito del servizio telefonico inizialmente mediante la numerazione provvisoria, nello specifico la n. 0423.1951xxx, e poi mediante la numerazione principale, la n. 0423.601xxx acquisita dalla società Fastweb S.p.A. a far data dal 30 luglio 2012.

Parimenti non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione di un indennizzo per offerta fibra ottica non esistente, non essendo tale fattispecie contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

CONSIDERATO che le società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. non si sono prontamente attivate per la gestione corretta del cliente, rispondendo ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, l'una per l'omessa portabilità della risorsa numerica e l'altra per la sospensione del servizio telefonico e che, pertanto, la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante legittima la liquidazione di un indennizzo secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi a carico di entrambe le società e dell'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Veneto, e per l'avvio della presente procedura; importo quest'ultimo che va ripartito nella misura della metà tra entrambi gli operatori;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle

comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *“Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità”*;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 23 agosto 2013 dalla società Veneto Vetro, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Giacchetto.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 530,00 (*cinquecentotrenta/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 (*dieci/00*) per il numero di 53 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0423.601xxx dal 7 giugno 2012 al 30 luglio 2012 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 960,00 (*novecentosessanta/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 (*dieci/00*) per il numero di 96 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0423.602xxx dal 27 agosto 2012 al 1 dicembre 2012 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 160,00 (*centosessanta/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 (*dieci/00*) per il numero di 16 giorni di sospensione del servizio Adsl dal 25 giugno 2012 all'11 luglio 2012 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iv) euro 50,00 (*cinquanta/00*) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 980,00 (*novecentottanta/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 (*dieci/00*) per il numero di 98 giorni per l'omessa portabilità della risorsa numerica n. 0423.602xxx dal 19 giugno 2012 al 25 settembre 2012 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 300,00 (*trecento/00*) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 27 giugno 2012, in conformità a quanto disposto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 50,00 (*cinquanta/00*) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 28 novembre 2013

IL PRESIDENTE f.f.
Antonio Preto

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani