



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 71/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CHIUSOLO / FASTWEB S.P.A.
(GU14/1035/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 aprile 2018;

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. 405/17/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 la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominate *Linee guida*;

VISTA l’istanza della Sig.ra Chiusolo, del 22 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 082452xxx, lamenta l'omessa portabilità della numerazione da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.

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

a. l'istante, stipulava con l'operatore Fastweb S.p.A. un contratto "*Home Pack*" per l'attivazione dei servizi voce e ADSL sulla linea telefonica dedotta in controversia, previa migrazione da Vodafone Italia S.p.A.;

b. Fastweb S.p.A. attivava la linea provvisoria n. 08241900xxx e l'utente, in data 21 settembre 2015, "*trasmetteva via fax alla Fastweb S.p.A. la dichiarazione di recesso dal precedente gestore, con richiesta di portabilità del numero*";

c. successivamente, il 17 novembre 2015 e il 28 gennaio 2016 inoltrava a Fastweb S.p.A. due reclami, aventi ad oggetto l'omessa portabilità del numero, rimasti privi di riscontro;

d. il 21 luglio 2016, tramite il proprio legale, l'istante chiedeva la corresponsione di un indennizzo, a fronte dell'omessa portabilità;

e. l'operatore, in riscontro, inviava un assegno di euro 165,08 con causale "*restituzione somme non dovute*" che l'utente ha dichiarato di aver "*introitato soltanto a titolo di acconto sul maggior danno subito e sulla maggiore somma da avere*".

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. la corresponsione di un indennizzo per omessa portabilità del numero telefonico;
- ii. l'espletamento della procedura di portabilità.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato in via preliminare che "*ha già provveduto a riconoscere indennizzo automatico, peraltro in misura maggiore rispetto a quanto previsto dalla propria Carta dei servizi*". Infatti, Fastweb S.p.A. ha riconosciuto alla Sig.ra Chiusolo la somma di euro 165,08, mediante assegno incassato in data 27 settembre 2016. In relazione a tanto, l'operatore ha quindi eccepito la non applicabilità del *Regolamento sugli indennizzi*, in virtù dell'articolo 2 del regolamento stesso.

Nel merito, l'operatore ha poi rilevato che i servizi sono stati correttamente attivati il 3 settembre 2015, ma in sede di adesione contrattuale l'istante non ha richiesto alcuna portabilità "*tant'è che la medesima afferma di aver inoltrato in data 21.09.2015, quindi successivamente alla stipula del contratto, richiesta di portabilità della numerazione 082452xxx*". Ciò stante, posto che la richiesta di portabilità è pervenuta in ritardo rispetto a quanto previsto dal regolamento negoziale, comunque Fastweb S.p.A. l'ha processata,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ricevendo però la bocciatura dell'operatore *donating* con causale “*data proposta dal richiedente non valida*”.

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.

In via preliminare, a seguito di espressa richiesta del responsabile del procedimento, è emerso che l'importo di euro 165,08 corrisposto dall'operatore a titolo di indennizzo è stato calcolato con riferimento all'articolo 5.3 della Carta dei Servizi, che sancisce 5,00 euro di indennizzo per ogni giorno di disservizio, e relativamente al periodo compreso dal 20 novembre (tenuto conto che l'istante ha fatto richiesta di portabilità solo il 21 settembre 2015 e l'operatore, ai sensi della propria Carta dei servizi, si riserva un termine di 60 giorni per l'attivazione dei servizi) al 22 dicembre 2015 (data in cui Fastweb S.p.A. ha ricevuto la notifica di bocciatura della richiesta di NP).

Quanto sopra rileva ai fini dell'applicabilità del *Regolamento sugli indennizzi*. Infatti, l'articolo 2 precisa che il menzionato regolamento non può trovare applicazione “*nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia*”. Tuttavia, la norma contrattuale cui Fastweb S.p.A. fa riferimento, ovvero l'articolo 5.3 della Carta dei Servizi, non si ritiene sia stata adeguatamente applicata nel caso di specie. In particolare, non si concorda sull'individuazione del *dies a quo* e del *dies ad quem*.

Il 21 settembre 2015 non può essere considerato il *dies a quo* in quanto l'istante ha prodotto, in sede di udienza, il modello di richiesta di NP compilato in sede di sottoscrizione del contratto, quindi datato 12 giugno 2015. Del resto, nella comunicazione del 21 settembre 2015, si legge chiaramente: “*all'atto dell'abbonamento ho richiesto la portabilità del numero, che mi era stato assicurato*”, a comprova del fatto che trattasi di un sollecito e non di una richiesta di portabilità *ex novo*.

Tantomeno il *dies ad quem* può coincidere con la data della notifica del KO di gestione, atteso che la Società non ha provato di aver adempiuto l'obbligo informativo di competenza in ordine all'impedimento tecnico riscontrato.

Pertanto, l'articolo 2 del *Regolamento sugli indennizzi* non può trovare applicazione nel caso di specie, atteso che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di aver corrisposto gli indennizzi contrattuali puntualmente e conformemente alle Condizioni generali di contratto.

Nel merito, alla luce delle considerazioni di cui sopra, si ritiene di accogliere come segue la richiesta dell'utente *sub i*.

Pertanto, in riferimento al periodo compreso dal 12 giugno (data in cui l'utente ha richiesto la NP) al 22 dicembre 2015 (data in cui Fastweb S.p.A. ha ricevuto la bocciatura alla richiesta di NP), l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, calcolati nella misura di euro 5,00 al giorno, per 133 giorni, già decurtati dei 60 giorni che Fastweb S.p.A. si riserva, ai



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sensi della propria Carta dei servizi, per l'attivazione degli stessi, per un importo totale pari ad euro 500,00 (cinquecento/00), già decurtato dell'importo di euro 165,00 che l'operatore, incontestatamente, aveva già corrisposto all'utente, ai sensi della propria Carta dei servizi.

In riferimento al periodo compreso dal 22 dicembre 2015 (data in cui Fastweb S.p.A. ha ricevuto la bocciatura alla richiesta di *NP*) al 30 marzo 2017 (data dell'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM), non avendo dimostrato di aver reso edotto l'utente in ordine all'impedimento tecnico riscontrato, la Società è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 696,00 (seicentonovantasei/00), calcolati nella misura di euro 1,50 al giorno, per 464 giorni. Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di effettuare la *NP*, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Viceversa, si ritiene di non accogliere la richiesta *sub ii.*, atteso che, a fronte dell'impedimento tecnico riscontrato, la prestazione richiesta all'operatore è obiettivamente impossibile per fatto non imputabile all'operatore stesso.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Chiusolo nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza:

i. euro 500,00 (cinquecento/00), a titolo di indennizzo per mancato espletamento della procedura di portabilità;

ii. euro 696,00 (seicentonovantasei/00) a titolo di indennizzo per mancato adempimento degli oneri informativi.

3. La società Fastweb 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 24 aprile 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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