



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 76/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

NICOSIA / FASTWEB S.P.A.

(GU14 n. 65/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 luglio 2015;

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. 569/14/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*”;

VISTA l’istanza del 16 gennaio 2015 dell’utente Sig.ra Nicosia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Nicosia, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0941726xxx, ha lamentato l'omessa portabilità della predetta numerazione che, oltre all'interruzione dei servizi, ha determinato la perdita della numerazione.

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

a. l'utente, cliente Vodafone Omnitel B.V., aderiva, in data 5 ottobre 2013, ad una proposta contrattuale del gestore telefonico Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi voce e ADSL, chiedendo la *NP* sulla linea n. 0941726xxx e su una linea aggiuntiva n. 0941730xxx;

b. Fastweb S.p.A., il successivo 7 ottobre, riceveva a mezzo raccomandata il contratto sottoscritto e il 18 ottobre un incaricato si recava presso l'abitazione dell'istante per installare l'apparato Fastweb S.p.A. e procedere con l'attivazione dei servizi, previa verifica della *NP* sulla numerazione 0941726xxx;

c. tuttavia l'impianto risultava malfunzionante e solo nel mese di novembre 2013, a seguito di numerosi reclami, veniva attivata la numerazione aggiuntiva che però, fino al 24 febbraio 2014, risultava funzionante solo in uscita;

d. la linea principale, invece, nonostante i numerosi reclami scritti e telefonici, non è mai stata attivata e, il 17 luglio 2014, veniva comunicato telefonicamente all'istante che l'utenza n. 0941726xxx, di cui era intestataria da circa sedici anni, risultava cessata;

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

i. il riconoscimento di un indennizzo per omessa portabilità del numero per un importo pari ad euro 2.310,00;

ii. il riconoscimento di un indennizzo per la perdita del numero 0941726xxx, per un importo pari ad euro 4.000,00, in quanto trattasi di utenza affari;

iii. il riconoscimento di un indennizzo per malfunzionamento del servizio sull'utenza n. 0941730xxx che si è protratto dal 15 novembre 2013 al 24 febbraio 2014 ;

iv. il risarcimento dei danni.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che l'utente ha chiesto la portabilità solo della numerazione 0941730xxx. In riferimento alla risorsa n. 0941726xxx l'operatore ha dichiarato di aver appreso l'interesse alla migrazione solo in data 30 dicembre 2013 e che, a seguito della comunicazione del codice di migrazione da parte dell'utente, avvenuta in data 21 febbraio 2014, si è attivato per dare esecuzione alla richiesta nei termini di cui all'articolo 6 delle Condizioni Generali di Contratto. Tuttavia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la procedura non è andata a buon fine a causa della bocciatura dell'operatore *donor* con la causale di scarto "*Directory number non attivo*". Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione 0941726xxx, Fastweb S.p.A. ha addotto che l'istante non ha dimostrato di esserne in possesso da oltre sedici anni, pertanto ha chiesto il rigetto della relativa domanda. In riferimento agli asseriti malfunzionamenti dell'utenza n. 0941730xxx, l'operatore ha eccepito innanzitutto l'inammissibilità della doglianza "*dal momento che tale numero non è stato indicato nel formulario GUI4 nell'apposito riquadro dedicato ai numeri di utenza interessati*", inoltre ha dichiarato che da quando la numerazione è migrata in Fastweb S.p.A., il 19 dicembre 2013, i servizi hanno funzionato regolarmente, producendo, a riprova, il dettaglio di traffico.

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 della controversia, si rileva che, diversamente da quanto asserito dall'operatore in memorie, l'utente ha provato di aver espressamente richiesto, in sede di adesione alla proposta di abbonamento a Fastweb S.p.A., la *Number Portability* sia della numerazione 0941726xxx, dedotta in controversia, che della numerazione aggiuntiva.

L'istante ha anche dimostrato che il gestore Fastweb S.p.A. ha acquisito predetta documentazione il successivo 7 ottobre 2013, pertanto è a decorrere da detta data che avrebbe dovuto attivarsi per dare seguito agli accordi contrattuali, avviando le attività di competenza. Viceversa, come dichiarato in memorie, solo a seguito del primo reclamo del 30 dicembre 2013 Fastweb S.p.A. ha informato l'istante della necessità di comunicare il codice di migrazione del precedente operatore per tentare di effettuare la migrazione e, conseguentemente, ha avviato la relativa procedura solo in data 23 aprile 2014. In relazione a tanto si osserva che, ancorché alla fine la procedura abbia avuto esito negativo a causa della bocciatura dell'operatore *donor*, con la causale di scarto "*Directory Number non attivo*", all'operatore Fastweb S.p.A., in quanto titolare del rapporto con il cliente, risultano addebitabili le seguenti condotte: in primo luogo non essersi attivato nei termini di cui agli articoli 4 e 6 delle Condizioni Generali di Contratto, ovvero 30 giorni decorrenti dal 7 ottobre 2013, per dare seguito alla richiesta dell'istante; in secondo luogo, in relazione alle attività poste in essere successivamente alla bocciatura del *donor*, non aver dato evidenza della correttezza delle procedure eseguite a fronte delle quali avrebbe ricevuto il KO del *donor*, tantomeno delle attività poste in essere per la risoluzione della problematica riscontrata.

Per le considerazioni di cui sopra, in accoglimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto i), si ritiene applicabile l'articolo 6 comma 1, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 1, del medesimo *Regolamento*. Pertanto il gestore è tenuto a corrispondere l'indennizzo pari ad euro 2.530,00, computato nella



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

misura di 10,00 euro al giorno, per 253 giorni, calcolati in riferimento al periodo intercorrente 7 ottobre 2013 (data in cui è pervenuta all'operatore la richiesta di NP) al 17 luglio 2014 (data in cui l'istante ha appreso, mediante il servizio clienti, che l'attivazione richiesta non avrebbe avuto esito alcuno) e decurtato il termine massimo che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4 delle Condizioni generali di contratto, per l'avvio della procedura. Resta salva in ogni caso la facoltà per l'operatore Fastweb di rivalersi sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti accertati.

Inoltre, considerato che la numerazione 0941726xxx è andata persa per responsabilità imputabile all'operatore, può altresì trovare accoglimento la relativa richiesta di indennizzo. Fastweb, peraltro, non ha dimostrato di essersi adoperata al fine di assicurare la riassegnazione dell'utenza all'istante, tantomeno ha dichiarato di essere nelle condizioni tecniche di farlo. Di contro, la Sig.ra Nicosia ha documentato, in atti, di essere titolare della numerazione in epigrafe da almeno undici anni, pertanto può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione di un indennizzo ai sensi dell'articolo 9, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, computato nella misura massima di euro 4.000,00.

Diversamente non può essere accolta la richiesta di un indennizzo a titolo di malfunzionamento dell'utenza n. 0941730xxx in quanto detta numerazione non è oggetto dell'istanza di definizione, tantomeno risulta che sia stata oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione esperito dinanzi al CORECOM.

Analogamente non può essere accolta la richiesta di risarcimento, in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*. Pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

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 150,00 tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità ed ha fatto ricorso all'assistenza legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (*centocinquanta/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.530,00 (*duemilacinquecentotreneta/00*) a titolo di indennizzo per l'omessa portabilità dell'utenza *business* n. 0941726xxx;

ii. euro 4.000,00 (*quattromila/00*) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.

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.

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, 9 luglio 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Francesco Sclafani