



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 77/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MUSEOPOLIS / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 566/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 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 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 “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza della Società Museopolis del 17 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società Museopolis lamenta l’addebito di importi non dovuti, nonché la perdita dell’utenza telefonica *business* n. 0815523xxx.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

a. la società Museopolis nell'anno 2008 chiedeva la migrazione delle utenze telefoniche *business* di cui era intestataria, n. 0815523xxx e n. 0815521xxx, da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.;

b. in seguito, in riferimento al medesimo periodo, relativamente all'utenza n. 0815523xxx emettevano fattura entrambi gli operatori;

c. in particolare, l'operatore *donating*, ossia Telecom Italia S.p.A., fatturava un importo pari ad euro 631,50 che l'istante pagava puntualmente;

d. inoltre, nel gennaio 2013, a seguito dell'attivazione di una nuova procedura di migrazione da Fastweb S.p.A. a Wind Telecomunicazioni S.p.A., l'utente apprendeva che la linea telefonica n. 0815523xxx non poteva migrare in Wind Infostrada S.p.A. essendo stata disattivata ed essendo andata perduta la relativa numerazione.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

- i. la restituzione di euro 631,50 pagate a Telecom Italia S.p.A.;
- ii. la corresponsione degli indennizzi per la perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, in via preliminare ha rappresentato che sui medesimi fatti è stata già avviata una procedura di definizione della controversia conclusasi con esito positivo. L'operatore ha altresì dichiarato che, successivamente alla sottoscrizione da parte dell'istante della proposta di abbonamento "Fastweb Piccole e Medie Imprese", in data 30 aprile 2008, ha provveduto ad inviare a Telecom Italia S.p.A. la richiesta di *number portability* di entrambe le numerazioni telefoniche intestate alla società Museopolis tuttavia, Telecom Italia S.p.A. bocciava le richieste in relazione alla numerazione 0815523xxx ed espletava la portabilità della sola numerazione 0815521xxx. Il gestore ha addotto che tale circostanza veniva comunicata all'istante, il quale rinunciava alla portabilità del numero 0815523xxx "a fronte della proposizione di un piano tariffario più vantaggioso oltretutto di un rimborso di € 150 bimestrale fino alla totale copertura di quanto speso".

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.

In particolare, atteso che la domanda di cui al punto *i.* è già stata oggetto di altra istanza di definizione (protocollo n. 22952 del 9 maggio 2014) che ha dato origine al procedimento n. GU14/827/14, conclusosi con accordo, la stessa non può essere riproposta.

Viceversa, la domanda di cui al punto *ii.* può trovare accoglimento, come di seguito illustrato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Dai documenti contabili in atti, risulta che il soggetto giuridico titolare dell'utenza dedotta in controversia era "Associazione Oltre il Chiostro" (P. IVA 07095400631), cliente del gestore Telecom Italia S.p.A. Il 30 aprile 2008, il Sig. Giuseppe Reale, in qualità di legale rappresentante dell'Associazione, ha sottoscritto PDA con l'operatore Fastweb S.p.A. chiedendo la migrazione con NP sia della linea n. 0815523xxx che dell'altra, n. 0815521xxx, di cui pure era titolare. Dalle schermate del sistema Eureka, allegate alle memorie di Fastweb S.p.A., emerge che la richiesta di migrazione dell'utenza n. 0815521xxx è stata espletata il 3 luglio 2008 (DAC 15 luglio 2008), mentre la migrazione della risorsa n. 0815523xxx risulta espletata solo in data 30 maggio 2009 (DAC 11 giugno 2009). Tale evidenza è confermata dalle schermate del sistema Pitagora prodotte da Telecom Italia S.p.A., a seguito di espressa richiesta istruttoria. Inoltre, dalle fatture emesse dal gestore Fastweb S.p.A., si evince che entrambe le utenze a far data dalla migrazione in Fastweb S.p.A. risultano intestate alla società "Complesso Museo di S. Chiara" S.a.s. (Partita IVA 07405060638) cui è subentrata la società Museopolis con medesima Partita IVA.

Nel merito, poi, non solo al fascicolo non risulta espressa rinuncia da parte dell'istante alla titolarità della risorsa n. 0815523xxx, ma dal dettaglio di traffico allegato alle fatture, si osserva inconfutabilmente che la linea telefonica di cui trattasi è transitata in Fastweb S.p.A. e ha anche generato traffico telefonico in uscita. Ciò stante, l'evidenza documentale contraddice l'asserzione dell'operatore secondo cui Fastweb S.p.A. *"non ha mai visto transitare la risorsa n. 081.5523xxx nella propria gestione"*.

La società Museopolis ha dichiarato che successivamente, ovvero nel gennaio 2013, all'esito della procedura di migrazione di entrambe le utenze in Wind Telecomunicazioni S.p.A., la numerazione 0815523xxx è andata perduta per causa imputabile al gestore Fastweb S.p.A. In proposito, Wind Telecomunicazioni S.p.A., a fronte di espressa richiesta istruttoria, ha provato *"che l'utenza oggetto di controversia non è mai stata attiva su rete Wind, né mai transitata sul sistema di interfaccia OLQ"*; diversamente, Fastweb S.p.A. nulla ha addotto in ordine al disservizio lamentato dall'istante, tantomeno ha dato evidenza della motivazione per la quale, a far data dal febbraio 2013, non ha più emesso fatture in riferimento alla risorsa n. 0815523xxx.

Ciò stante, in assenza di prova contraria, alla luce del principio di non contestazione delle avverse allegazioni, si ritiene che la perdita della predetta numerazione (di cui l'istante, ossia il soggetto giuridico titolare della Partita IVA 07405060638, era intestatario dal 2009) sia imputabile al gestore Fastweb S.p.A. che, pertanto, dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 9, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, per un totale di euro 1.600,00 (milleseicento/00) in riferimento ai 4 anni di utilizzo da parte della società istante, computati nel periodo compreso dal maggio del 2009 al gennaio del 2013.

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 100,00 (cento/00), tenuto conto che la stessa ha presenziato alle udienze di conciliazione e di definizione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Museopolis 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 1.600,00 (milleseicento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per 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, 5 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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