

DELIBERA n. 81/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
SORGENTE / FASTWEB S.P.A. E TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 118/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 agosto 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "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, "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 del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 25 gennaio 2012 acquisita al protocollo generale al n.3807/12/NA con la quale il sig. Sorgente, rappresentato dalla Federconsumatori Salerno, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 15 febbraio 2012 prot. n. 7514/12/DIT 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 3 aprile 2012;

UDITE le parti nella suindicata audizione;

VISTA la nota dell'8 marzo 2012 prot. n. 10999/12/NA 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;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Sorgente, intestatario dell'utenza telefonica n. 081.7704xxx, ha lamentato l'omessa portabilità della risorsa numerica dalla società Telecom Italia S.p.A. alla società Fastweb S.p.A..

In particolare, nel mese di febbraio 2011 l'istante sottoscriveva un contratto di fornitura del servizio di fonia vocale che prevedeva il passaggio della numerazione in Fastweb S.p.A. previa cessazione del servizio telefonico con Telecom Italia S.p.A.. Pertanto, la società Fastweb S.p.A. attivava il servizio telefonico in data 5 febbraio 2011 su una nuova numerazione n.081.19360xxx che veniva assegnata all'istante in via provvisoria nelle more dell'acquisizione della disponibilità della numerazione storica, che sarebbe dovuta avvenire entro pochi giorni. Pur tuttavia, la società Fastweb S.p.A. non ha mai processato la richiesta di portabilità numerica inerente all'utenza n. 081.7704xxx, per la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha perseverato nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito a far data dal 5 febbraio 2011.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede, pertanto: a) la liquidazione di un indennizzo per omessa portabilità del numero; b) il rimborso degli importi fatturati dalla società Telecom Italia S.p.A. a far data dal mese di febbraio 2011; c) il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, riportandosi integralmente al contenuto della memoria prodotta nel termine previsto dal regolamento, ha puntualizzato che *"l'utenza è cessata in data 3 maggio 2011 per disdetta del cliente in sede di reclamo telefonico avente ad oggetto la doppia fatturazione Telecom/Fastweb, pur essendo passato a suo dire a Fastweb a far data dal 5 febbraio 2011"*.

La società Fastweb S.p.A., in sede di udienza, si è riportata integralmente a quanto dedotto nella memoria prodotta in data 8 marzo 2012, adducendo in parte che *"Fastweb ha assegnato al ricorrente una numerazione provvisoria, in attesa dell'espletamento da parte della società Telecom Italia S.p.A., della richiesta di number portability del n. 081.7704xxx. Come risulta dalla schermata Eureka allegata in copia alla memoria, Telecom Italia ha bocciato la richiesta di portabilità con la seguente causale: Directory Number non attivo"*.

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine all'omessa portabilità della risorsa numerica è imputabile alla società Fastweb S.p.A. limitatamente al periodo intercorrente dal 5 febbraio 2011 (data di assegnazione di numerazione provvisoria) al 21 giugno 2011 (data quest'ultima di notifica dell'ordinativo di NP alla società Telecom Italia S.p.A.). Il predetto accertamento si fonda sulla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, ed in particolare da quanto rilevato dalle schermate Eureka prodotte in copia agli atti dalla società Fastweb S.p.A..

Al riguardo, la società Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto gestire la richiesta di portabilità del numero con contestuale recesso dal *Donating*, inoltrando tempestivamente il relativo ordinativo alla società Telecom Italia S.p.A. al fine di assicurare l'effettiva dismissione del servizio. Di contro, la società medesima ha notificato il relativo ordinativo solo in data 21 giugno 2011, quindi ben oltre quattro mesi dalla relativa richiesta contrattuale. Peraltro, l'esito negativo della procedura di portabilità numerica conclusasi con la causale di scarto: "*Directory Number non attivo*" notificata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 1 luglio 2011 è consequenziale alla ritardata implementazione del processo di *provisioning* da parte della società Fastweb S.p.A..

Infatti, nella fattispecie in esame, l'istante, in attesa del ripristino della funzionalità del servizio sull'utenza telefonica di cui si controverte, contestualmente alla ricezione dei conti nn.2/11 – 3/11 e 4/11 emessi dalla società Telecom Italia S.p.A., si vedeva costretto in data 2 maggio 2011 a richiedere la cessazione "*standard*" dell'utenza, che di conseguenza una volta "disattivata" scartava la successiva richiesta di portabilità processata dalla società Fastweb S.p.A. solo in data 21 giugno 2011, quindi con notevole ritardo. Peraltro, il richiamo espresso dalla società Fastweb S.p.A. all'articolo 7, delle condizioni generali di contratto Fastweb, secondo il quale "*poiché per l'attivazione del servizio SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione originaria, Fastweb non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto*", va considerato inconferente in quanto il ritardo nella procedura di portabilità è dipeso proprio dall'inerzia della società medesima che, limitandosi ad asserire che "*le predette circostanze sono state sempre comunicate al sig. Sorgente*", non ha peraltro dimostrato di avere fornito adeguata informativa in ordine ai termini e alle modalità di erogazione del servizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, commi 1 e 3, della delibera n.179/03/CSP.

Pertanto, si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, l'omessa portabilità della risorsa numerica dal 5 febbraio 2011 (data di assegnazione di numerazione provvisoria) al 21 giugno 2011 (data quest'ultima di notifica dell'ordinativo di NP alla società Telecom Italia S.p.A.) per il numero di 136 giorni è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale "*nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a*

corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo".

Parimenti la richiesta di cui al punto b) di rimborso degli importi fatturati dalla società Telecom Italia S.p.A. nei conti nn.2/11 – 3/11 e 4/11 pari ad euro 241,41 merita accoglimento, in considerazione della ritardata gestione da parte della società Fastweb S.p.A. della richiesta di portabilità numerica con contestuale recesso da Telecom Italia S.p.A..

CONSIDERATO che la società Fastweb S.p.A., limitandosi all'assegnazione di una risorsa numerica provvisoria, non si è prontamente attivata alla risoluzione della problematica, e non ha fornito adeguata informativa all'utente in ordine alla tempistica di espletamento della procedura di portabilità numerica;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per l'omessa portabilità della numerazione, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A. e legittima la liquidazione di un indennizzo secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, quindi, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi e dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione della mancata adesione della società Fastweb S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il Corecom Campania e per la presente procedura;

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;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Decina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società Fastweb S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 25 gennaio 2012 dal sig. Sorgente, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 241,41 (duecentoquarantuno/41) a titolo di rimborso degli importi fatturati da Telecom Italia S.p.A. nei conti nn.2/11 – 3/11 e 4/11, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 680,00 (seicentottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 136 giorni di omessa portabilità del numero dal 5 febbraio 2011 al 21 giugno 2011 in conformità a quanto disposto dall'articolo 6, 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 100,00 (cento/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.

2. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 25 gennaio 2012 dal sig. Sorgente, è tenuta a procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di eventuali importi allo stato insoluti.

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.

Roma, 2 agosto 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Decina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola