



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 93/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
OTTICA EREDI DI M. / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 770/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 ottobre 2014;

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. 425/14/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 “*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 della sig.ra Spanevello, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della ditta Ottica Eredi di M., del 28 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La ditta Ottica Eredi di M., in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig.ra Spanevello, intestataria dell'utenza telefonica n. 0445.963xxx, contesta l'erroneo inserimento da parte della società Fastweb S.p.A. dei dati relativi alla predetta utenza negli elenchi telefonici a partire dall'anno 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 2 maggio 2013, richiedeva il trasferimento della linea telefonica presso la nuova sede, con mantenimento del predetto numero. A seguito del trasloco avvenuto nel mese di luglio 2013, la società Fastweb S.p.A. attivava il servizio con assegnazione di una nuova numerazione, la n. 0445.1889xxx. A fronte di contatto telefonico, la predetta società informava l'istante dell'impossibilità tecnica di ripristinare il vecchio numero, impegnandosi, nel contempo, alla pubblicazione negli elenchi telefonici della nuova risorsa numerica, la n. 0445.1889xxx. Tuttavia, nonostante le rassicurazioni fornite telefonicamente, la società Fastweb S.p.A. non si attivava al corretto inserimento della nuova numerazione, limitandosi alla pubblicazione di un numero diverso ed inesistente (0445.1885xxx).

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

- i. la correzione negli elenchi telefonici del numero telefonico;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'omessa attivazione del servizio e per l'omessa portabilità del numero;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per l'errata indicazione del numero negli elenchi telefonici;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 28 maggio 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“in primo luogo si precisa che alla scrivente non è pervenuta alcuna richiesta di trasloco dell'utenza telefonica n. 0445.963xxx, diversamente da quanto narrato dall'istante. Risulta invece che la ditta Ottica Eredi abbia chiesto mere informazioni circa la possibilità di trasferire la propria utenza telefonica in un'altra sede. La scrivente, effettuate le necessarie verifiche tecniche, ha rappresentato alla ricorrente, come dalla stessa ammesso, l'impossibilità di trasferire il n. 0445.963xxx. Pertanto, la ditta Ottica Eredi ha acconsentito all'attivazione di un nuovo numero (0445.1889xxx). Tant'è che non risulta pervenuto alcun reclamo e/o segnalazione in merito al cambio della numerazione. Quanto all'inserimento ci si riporta all'articolo 15, comma 3, delle condizioni generali di contratto. Orbene, non*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

emerge che l'istante abbia mai compilato il form on line, né inviato il modulo, né alcuna richiesta”.

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.

Le richieste dell'istante di cui ai punti *ii)* e *iii)*, di liquidazione di un indennizzo per l'omessa attivazione del servizio, per l'omessa portabilità del numero e per la perdita della numerazione, non sono accoglibili, in quanto a fronte del trasferimento dell'utenza telefonica n. 0445.963xxx presso la nuova sede commerciale, come si evince dalla copia del modulo di trasloco prodotto in copia agli atti, la società Fastweb S.p.A. ha adempiuto l'onere informativo in ordine all'impossibilità tecnica di mantenimento del vecchio numero, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 3, delle condizioni generali di contratto. Tale circostanza, peraltro addotta nella memoria della società Fastweb S.p.A., trova conforto nella stessa ammissione di parte, riportata nell'istanza introduttiva del presente procedimento, e, precisamente, nella seguente asserzione *“venivo contattata da un dipendente di Fastweb che mi informava che, non potendo riattivare il vecchio numero, avrebbe provveduto ad inserire il nuovo numero su tutti gli elenchi telefonici”*.

Di converso, per quanto concerne l'erroneo inserimento dei dati negli elenchi telefonici, e precisamente l'inclusione della vecchia utenza telefonica, la n. 0445.963xxx in luogo di quella di nuova assegnazione, la n. 0445.1889xxx, si deve evidenziare che l'articolo 75 del decreto legislativo del 1 agosto 2003, n. 259 prevede espressamente che *“L'Autorità provvede affinché sia rispettato il diritto degli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico ad essere inseriti negli elenchi di cui all'articolo 55, comma 1, lettera a)”*.

Al riguardo, a prescindere dalle formalità previste dall'articolo 15, comma 3, delle condizioni generali di contratto di Fastweb, si deve evidenziare la carenza informativa e documentale ascrivibile alla società Fastweb S.p.A.: nel caso di specie, la predetta società avrebbe dovuto, al momento dell'assegnazione della nuova numerazione, informare espressamente l'istante sulla necessità di attivarsi per l'inserimento nell'elenco, specificando le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, lettera f), dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale *“gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS”*.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve rilevare che la società Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di avere fornito le indicazioni necessarie per l'inserimento negli elenchi telefonici dei dati inerenti all'utenza telefonica n. 0445.1889xxx, con cancellazione dei dati inerenti a quella di vecchia intestazione a decorrere dall'anno 2014. Pertanto, in assenza di prova contraria, la responsabilità del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

relativo mancato inserimento nell'anno 2014 può ritenersi ascrivibile alla società medesima.

Pertanto, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), l'accertata responsabilità implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 10, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale "*l'omesso inserimento o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio*"; parametro, quest'ultimo, che deve essere computato in misura pari al quadruplo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

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), considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Veneto e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Spanevello, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della ditta Ottica Eredi di M., nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a provvedere al corretto inserimento dell'utenza telefonica n. 0445.1889xxx negli elenchi telefonici.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo pari al quadruplo di euro 200,00 per omessa inclusione dell'utenza telefonica n. 0445.1889xxx negli elenchi telefonici per l'anno 2014, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 10, comma 1, e 12, comma 1 e 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. 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.

6. 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, 13 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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