



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 93/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CARROZZERIA ANDRETTA / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n. 869/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 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*”;

VISTA l'istanza della società Carrozzeria Andreetta del 12 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società Carrozzeria Andreetta lamenta la mancata migrazione dell'utenza telefonica *business* n. 0438947xxx da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A. e la conseguente perdita della numerazione.

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

- a. la società Carrozzeria Andreetta ha aderito, in data 21 ottobre 2013, alla proposta di abbonamento dell'operatore Fastweb S.p.A. avente ad oggetto l'attivazione dei servizi, voce e ADSL, previa migrazione delle utenze telefoniche *business* n. 043859xxx (numero principale) e n. 0438947xxx (numero aggiuntivo) da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.;
- b. a marzo 2014, tuttavia, solo la numerazione 043859xxx era migrata in Fastweb S.p.A. mentre l'altra utenza, n. 0438947xxx, non migrava e, pertanto, non veniva attivata;
- c. a seguito di numerosi reclami telefonici, l'11 aprile 2014 Fastweb S.p.A. comunicava all'utente che la numerazione era andata perduta, pertanto l'utente esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Veneto.

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

- i. la corresponsione degli indennizzi per ritardata migrazione;
- ii. la corresponsione degli indennizzi per totale assenza del servizio per un mese;
- iii. la corresponsione degli indennizzi per perdita della numerazione;
- iv. le spese di procedura;
- v. ogni altro indennizzo previsto.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità della domanda per aver l'istante avanzato, in sede di definizione, richieste diverse rispetto a quelle proposte in sede di conciliazione, evidenziando che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato svolto solo con riferimento all'utenza n. 043859xxx.

Il gestore ha altresì dichiarato che *“non risulta alcuna adesione contrattuale risalente al 21.10.2013, piuttosto dai sistemi informatici in uso alla deducente l'unica adesione di controparte è quella del 25.2.2014”* a fronte della quale, in data 3 aprile 2014, Fastweb S.p.A. ha inviato a Telecom Italia S.p.A. la richiesta di *NP* di entrambe le numerazioni. *“Telecom Italia S.p.A. ha espletato la richiesta di NP del solo n. 043859xxx, bocciando quella relativa al n. 0438947xxx”*. A comprova di quanto addotto ha altresì depositato le schermate del sistema Eureka. Infine ha addotto che: *“Una volta ottenuto il rilascio del n. 043859xxx i servizi sono stati correttamente attivati”*.

La società Telecom Italia S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha dichiarato che *“L'Operatore Fastweb ha richiesto un'attivazione ULL_NP del numero principale senza indicare l'aggiuntivo; l'attivazione del numero principale è stata*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

espletata il giorno 11/03/2014” e che «Successivamente l’Operatore Fastweb ha inserito nel sistema CRM 3.0 una richiesta di attivazione del numero 0438947xxx che è stata scartata per “directory number non attivo”». Inoltre, a fronte di un’espressa richiesta di integrazione istruttoria, la società ha dichiarato che “attualmente il DN 043859xxx ed il suo aggiuntivo 0438947xxx sono rientrati in TP”, a far data dal 12 novembre 2015; inoltre “il numero 0438947xxx è disponibile in crm. Telecom Italia è disponibile ad assegnare tale numerazione al cliente quale numerazione aggiuntiva”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente si ritiene opportuno precisare che, con riferimento alle contestazioni mosse da Fastweb S.p.A. in relazione all’inammissibilità della domanda per mancata coincidenza delle istanze avanzate in sede di conciliazione con quelle proposte dinanzi all’Autorità, si accoglie integralmente la ricostruzione degli eventi come prospettata dall’utente in sede di controdeduzioni. Pertanto, atteso che il verbale di conciliazione del CORECOM ha ad oggetto il numero del codice cliente della società istante che è riferito ad entrambe le numerazioni e non soltanto ad una di esse, l’eccezione di inammissibilità mossa dall’operatore non può essere accolta.

Per quanto attiene alla contestata data di stipula del contratto tra Fastweb S.p.A. e la società Carrozzeria Andreetta, deve evidenziarsi che il documento contrattuale allegato all’istanza, sottoscritto in data 21 ottobre 2014, reca esclusivamente la firma dell’utente e non anche quella dell’agente commerciale “*addetto alla vendita Fastweb*”; pertanto, in assenza della firma di controparte, il contratto non può ritenersi validamente concluso nella data indicata. D’altro canto, benché l’operatore dichiari che l’adesione contrattuale sia avvenuta il 25 febbraio 2014, non produce alcuna documentazione a comprova di quanto addotto. Ciò stante, in assenza di data certa cui far risalire la stipula del contratto, la domanda dell’istante di cui al punto *i.* non può trovare accoglimento attesa l’impossibilità di accertare l’inadempimento dell’operatore a fronte della tempistica contrattuale prevista per l’attivazione dei servizi.

Diverse sono le considerazioni relative all’accertamento delle responsabilità per la mancata migrazione della numerazione aggiuntiva 0438947xxx. In particolare, dalle schermate di sistema depositate da Fastweb S.p.A. risulta che la richiesta di migrazione dell’utenza n. 043859xxx (espletata da Telecom Italia S.p.A.) corrisponde all’Ordine D0007183301, mentre la richiesta di migrazione dell’utenza n. 0438947xxx corrisponde all’Ordine N0007220748. Quindi, rilevato che nelle schermate non c’è traccia della data in cui è stata inserita la richiesta di migrazione del numero aggiuntivo, è evidente che la migrazione delle due utenze (principale e aggiuntiva) è stata richiesta con due ordini diversi. Tale procedura risulta difforme rispetto alle specifiche tecniche indicate alla Circolare del 9 aprile 2008 relative alla modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS. In particolare, in caso di migrazione di un numero principale cui è associato un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

aggiuntivo, i “*Tracciati Record*” consentono di inserire in un unico ordine entrambe le numerazioni, affinché la migrazione sia contestuale. Infatti, qualora l’ordine di migrazione del numero principale preceda quello del numero aggiuntivo, il rischio è che, a fronte dell’espletamento del primo ordine, il numero aggiuntivo viene automaticamente disattivato e quindi non sarà più possibile migrarlo, come di fatto è avvenuto. Ciò stante, si ritiene giustificato il KO notificato da Telecom Italia S.p.A. con causale “*directory number non attivo*” in quanto l’operatore, una volta espletato il passaggio del numero principale, ha automaticamente disattivato il numero ad esso associato, pertanto l’ordine di migrazione del numero accessorio è andato in scarto trattandosi di una linea non più attiva.

Da quanto sopra esposto, si rileva che la mancata migrazione della numerazione secondaria è imputabile alla società Fastweb S.p.A. che non ha processato correttamente la richiesta di migrazione dell’utente; per l’effetto, in accoglimento alla domanda dell’istante di cui al punto *ii.*, l’operatore dovrà corrispondere alla Carrozzeria Andreetta l’indennizzo di cui all’articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per un totale di euro 620,00 (seicentoventi/00), in riferimento a 31 giorni, computati nel periodo compreso dall’11 marzo 2014 (data in cui è migrata la solo risorsa principale) all’11 aprile 2014 (data in cui Fastweb S.p.A. riferiva all’utente che l’utenza aggiuntiva era andata persa).

In ultimo, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione in quanto l’operatore Telecom Italia S.p.A., in sede di integrazione istruttoria, ha dichiarato che “*il numero 0438947xxx è disponibile in crm. Telecom Italia è disponibile ad assegnare tale numerazione al cliente quale numerazione aggiuntiva*”. Pertanto, previo accertamento della attuale sussistenza dell’interesse dell’istante alla riassegnazione della titolarità dell’utenza, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta alla riattivazione della numerazione 0438947xxx che risulta tuttora nella disponibilità del gestore.

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 (centocinquanta/00), tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all’udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all’Autorità, avvalendosi dell’assistenza di un legale.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Carrozzeria Andreetta, per le motivazioni di cui 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) a titolo di spese di procedura, l'importo di euro 620,00 (seicentoventi), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta alla riattivazione della numerazione 0438947xxx, previo accertamento della attuale sussistenza dell'interesse dell'istante alla riassegnazione della titolarità dell'utenza.

4. Le società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono, rispettivamente, tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Napoli, 19 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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