

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXX XXXXX  
XXXXXXXX XXX /Fastweb XXX**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- 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";
- 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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 421 del 28 maggio 2013 con cui la società XXXXXXXXX XXXXX XXXXXXX XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX (di seguito, per brevità, BT Italia) e Fastweb XXX (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 31 maggio 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 22 novembre con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 19 dicembre 2013;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale si prendeva atto dell'accordo raggiunto tra la parte istante e l'operatore BT Italia e dell'archiviazione del procedimento nei confronti di quest'ultimo operatore riservandosi di convocare la parte istante e l'operatore Fastweb per il prosieguo della discussione;

**VISTA** la nota del 31 dicembre 2013 questo Ufficio invitava la parte istante e l'operatore Fastweb a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 15 gennaio 2014, poi aggiornata al 16 luglio 2014;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La società istante, titolare di due utenze fisse di tipo *business* già attive con l'operatore BT Italia, lamenta che l'operatore Fastweb, dopo aver proposto l'adesione ad un contratto per la migrazione delle utenze predette a condizioni "*particolarmente vantaggiose*", avrebbe effettuato con ritardo la procedura di migrazione, fatturando corrispettivi difformi e più onerosi rispetto a quelli prospettati dal promotore commerciale in sede di adesione contrattuale; lamenta, altresì, che l'operatore Fastweb avrebbe sospeso e poi disattivato senza preavviso le utenze in questione, causando la perdita delle relative numerazioni; lamenta, infine, il ritardo nella risposta al reclamo da parte dell'operatore.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 30 maggio 2011 la società istante, titolare delle utenze fisse di tipo *business* n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX attive con l'operatore BT Italia, aderiva ad una proposta contrattuale dell'operatore Fastweb che prevedeva la migrazione delle utenze predette nella rete Fastweb, con attivazione dei servizi voce e connessione internet.

Fastweb provvedeva quindi all'attivazione del contratto in data 21 luglio 2011, assegnando due numeri provvisori in attesa dell'espletamento della "*number portability*" delle utenze in questione, che si perfezionava tra il 18 e il 25 agosto 2011.

Al ricevimento delle prime fatture, la società istante riscontrava la "*difformità*" tra i costi prospettati dal promotore commerciale in sede di adesione contrattuale e quelli, più onerosi, applicati dall'operatore.

Con lettera del 29 agosto 2011 la società istante, dato atto di avere ricevuto la prima fattura dell'importo di euro 352,09, già pagata tramite addebito sul conto corrente bancario, contestava la mancata corrispondenza degli importi addebitati con quelli pattuiti con il promotore commerciale e l'attivazione non richiesta dei numeri XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, indicati in fattura, chiedendo il rimborso delle maggiori somme corrisposte.

Con email del 30 agosto 2011 l'operatore Fastweb confermava la correttezza degli importi fatturati rispetto alla proposta di abbonamento sottoscritta.

Con lettera del 1° settembre 2011, la società istante contestava ulteriori "*irregolarità*" nella fattura ricevuta, lamentava il mancato rispetto delle condizioni pattuite in sede di adesione al contratto e

contestava gli addebiti anteriori alla data di attivazione del contratto, avvenuta il 25 agosto 2011.

Con email del 13 settembre 2011 l'operatore Fastweb confermava nuovamente la correttezza degli importi fatturati, rilevando la regolare applicazione del "costo di attivazione" del contratto.

Nel mese di novembre 2011 la società istante tentava, senza successo, la migrazione verso l'operatore Vodafone Omnitel XX

Nel mese di dicembre 2011, stante il mancato pagamento delle fatture, Fastweb provvedeva alla sospensione del servizio associato alle due utenze *de quibus* che, nel successivo mese di aprile 2012, venivano disattivate per "morosità" del cliente.

Nel mese di giugno 2012 la società istante tentava, senza successo, la migrazione verso l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX

Con lettera del 29 ottobre 2012, inviata per tramite della Federconsumatori XXXXXXXXX, la società istante reclamava nei confronti dell'operatore Fastweb domandando la rettifica delle fatture contestate, la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella migrazione delle utenze da BT Italia a Fastweb, la liquidazione dell'indennizzo per l'indebita sospensione del servizio e per la successiva disattivazione delle utenze in difetto del necessario preavviso, oltre all'indennizzo per la perdita delle numerazioni in questione.

In pari data, la società istante inviava altri reclami nei confronti degli operatori BT Italia e Vodafone Omnitel XX, chiedendo altresì informazioni all'operatore Telecom Italia XXX in merito alla eventuale possibilità di "riassegnare" le numerazioni in questione alla società istante.

Con email del 19 dicembre 2012 l'operatore Fastweb riscontrava il reclamo della società istante, confermando la correttezza del proprio operato sia con riguardo alle fatture emesse che con riguardo alla successiva disattivazione delle utenze.

In data 26 marzo 2013 la società istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti degli operatori Fastweb e BT Italia, tentativo che si concludeva con esito negativo.

Nel corso del presente procedimento di definizione veniva poi raggiunto un accordo transattivo tra la società istante e l'operatore BT Italia.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto, nei confronti dell'operatore Fastweb:

- 1) *"la rettifica delle fatture emesse nel corso del rapporto contrattuale, con i conseguenti rimborsi e storni, in considerazione delle informazioni ingannevoli fornite dall'incaricata Fastweb in sede di adesione contrattuale";*
- 2) *"la liquidazione degli indennizzi spettanti per la sospensione (a partire dal 15/10/2011) e successiva disattivazione delle utenze XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX (a partire dal 12/04/2012), considerato che, a partire dal 15/10/2011 è stata del tutto preclusa (e mai ripristinata) la fruizione dei relativi servizi di fonia e connettività internet";*
- 3) *"la liquidazione degli indennizzi spettanti per perdita delle sopra specificate utenze qualora, alla data della definizione del procedimento, non sia risultata possibile la riattivazione delle stesse da parte della Società Telecom Italia XXX.";*

- 4) *“la liquidazione dell’indennizzo spettante per ritardata risposta al reclamo”;*
- 5) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per il ritardo nella migrazione delle utenze XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX dalla Società BT Italia XXX. verso Fastweb XXX”;*
- 6) *“la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione”.*

In data 25 giugno 2013, nel rispetto dei termini procedurali, l’operatore Fastweb ha trasmesso la propria memoria difensiva con cui ha evidenziato quanto segue: che i servizi erano stati attivati nei termini contrattualmente previsti e conformemente alla proposta di abbonamento sottoscritta dalla società istante; che la fatturazione era conforme all’offerta commerciale vigente al momento dell’adesione al contratto; che la società istante, pur avendo utilizzato i servizi, aveva ommesso il pagamento delle fatture emesse dal 30 settembre 2011 al 31 maggio 2012, maturando un insoluto di euro 889,63; che, in data 24 aprile 2012, l’operatore aveva inoltrato a Telecom Italia XXX due richieste di “cessazione con rientro” delle numerazioni dell’istante che, tuttavia, erano state “bocciate” da Telecom Italia; per tali motivi, concludeva per il rigetto dell’istanza.

In data 8 luglio 2013 la società istante ha trasmesso la propria memoria di replica con cui, ribadite le proprie ragioni, ha insistito per l’accoglimento dell’istanza.

Si dà atto che in data 7 febbraio 2014 l’operatore Fastweb, ad integrazione della documentazione allegata alla propria memoria difensiva, ha trasmesso un documento (*“lettera di risoluzione contrattuale e disattivazione del servizio”* del 9 gennaio 2012) che, in quanto prodotto fuori dei termini procedurali, è irricevibile ai sensi dell’art. 16, comma 2, del Regolamento e non utilizzabile ai fini della decisione.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

A) Sulla “difformità” tra le condizioni economiche prospettate in sede di adesione contrattuale e quelle applicate in fattura.

La società istante lamenta che l’operatore Fastweb, dopo aver prospettato condizioni economiche *“particolarmente vantaggiose”* per la migrazione delle proprie utenze dal precedente gestore, avrebbe fatturato corrispettivi diversi e più onerosi di quelli indicati dal promotore commerciale in sede di adesione contrattuale; chiede, pertanto, la *“rettifica delle fatture emesse nel corso del rapporto contrattuale, con i conseguenti rimborsi e storni”*.

La domanda non è fondata.

Dagli atti del procedimento emerge che la società istante, in data 30 maggio 2011, ha sottoscritto con l’operatore Fastweb un contratto per l’attivazione dei servizi di fonia e connessione internet relativi alle utenze XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, già attive con l’operatore BT Italia, con applicazione del profilo tariffario *“Small Business”*. Il contratto, in particolare, prevedeva che i servizi sarebbero stati attivati secondo le condizioni contenute nell’*“Offerta per le Piccole&Medie Imprese”* allegata alla proposta contrattuale, che l’utente, con la firma del contratto, dichiarava di conoscere e accettare (v. doc. 4 allegato all’istanza).

La società istante deduce che il promotore commerciale Fastweb, in sede di stipula del contratto, avrebbe prospettato *“condizioni economiche particolarmente vantaggiose”* che, seppur non consegnate in copia all’utente, sarebbero state *“trascritte”* a mano dalla stessa incaricata Fastweb su un foglio consegnato all’atto dell’adesione (v. doc. 5 allegato all’istanza).

Il documento prodotto dalla società istante appare, all'evidenza, del tutto inidoneo a fornire la prova delle condizioni economiche applicabili al contratto *de quo*; tale documento, infatti, non è redatto su carta intestata dell'operatore né, in ipotesi, dell'agenzia incaricata ed è privo di qualsivoglia sottoscrizione, risultando con ciò inopponibile all'operatore Fastweb, che lo ha espressamente disconosciuto. Il documento, inoltre, non risulta neppure "indirizzato" alla società istante e non contiene nessun altro elemento che consenta di "collegarlo", in ipotesi, al contratto *de quo*, sì da costituirne parte integrante e sostanziale.

Dal canto suo, l'operatore Fastweb – oltre a disconoscere espressamente il foglio depositato dalla società istante *sub* doc. 5 come proveniente dall'operatore medesimo – ha precisato che gli importi applicati in fattura per i servizi richiesti dalla società istante corrispondono all'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto, richiamata nel contratto stesso; a tal fine, l'operatore ha prodotto copia delle condizioni economiche relative all'offerta "*Small Business*" (v. doc. 5 allegato alla memoria Fastweb), sottoscritta dalla società istante, le quali risultano regolarmente applicate nelle fatture emesse dall'operatore e prodotte in allegato alla memoria dell'operatore stesso (cfr. docc. 4, 8, 9, 10 e 11).

Del resto, a fronte delle contestazioni formulate dalla società istante nel corso del rapporto contrattuale (peraltro limitate alla prima fattura ricevuta), l'operatore Fastweb ha sempre ribadito che gli importi fatturati erano conformi alla proposta di abbonamento sottoscritta e che eventuali "scontistiche" concordate in fase di stipula del contratto avrebbero dovuto essere "*chiaramente indicate nell'apposito campo note a cura del commerciale*" (cfr. docc. 7 e 9 allegati all'istanza).

A fronte di tali precisazioni, la società istante non ha prodotto nessun documento contrattuale idoneo a supportare il proprio assunto e, in aggiunta, ha omesso il pagamento integrale delle fatture, anche per gli importi non oggetto di contestazione.

Per quanto sopra, non essendo stata provata la pattuizione di condizioni economiche diverse da quelle applicate in fattura, che corrispondono invece all'offerta commerciale vigente al momento dell'adesione al contratto *de quo*, la domanda deve essere rigettata.

B) Sulla indebita sospensione del servizio attivo sulle utenze XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX.

La società istante lamenta che l'operatore Fastweb, nonostante la contestazione delle fatture, abbia sospeso e, quindi, disattivato le proprie utenze fisse "*in difetto del necessario preavviso*", impedendo con ciò la totale fruizione dei servizi di fonia e Adsl attivi sulle utenze in questione; chiede, pertanto, la liquidazione dei corrispondenti indennizzi.

Al riguardo, la società istante, premesso di avere contestato le fatture per i motivi di cui al paragrafo precedente e di non aver provveduto al relativo pagamento "*non solo in difetto di esaurienti risposte ai propri reclami sulle difformità rilevate, ma soprattutto perché permaneva l'impossibilità di sapere quale gestore stesse effettivamente erogando i servizi telefonici di rete fissa, stante l'emissione delle fatture (...) da parte sia di Fastweb XXX che di BT Italia XXX*", ha precisato che il servizio è stato sospeso senza alcun preavviso a partire dal 26 dicembre 2011 – così come indicato dalla società istante in sede di memoria di replica, a rettifica della data del 15 ottobre 2011 inizialmente indicata nell'istanza – fino al 24 aprile 2012, data in cui l'operatore ha disattivato, sempre in assenza di preavviso, le utenze in questione.

Fastweb, dal canto suo, ha rivendicato la legittimità della sospensione e della successiva disattivazione delle utenze precisando che la società istante, pur avendo utilizzato i servizi, non aveva provveduto a sanare nemmeno in parte la "morosità" derivante dal mancato pagamento integrale delle fatture emesse, neanche a seguito di vari solleciti di pagamento.

La doglianza della società istante è fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti che seguono.

Si deve premettere che la società istante avrebbe dovuto accompagnare la contestazione delle fatture con il pagamento, per differenza, almeno degli importi che riteneva corretti, in ossequio a quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore Fastweb secondo cui *“la presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati”* (art. 15.9), pena la sospensione del servizio e la successiva risoluzione del contratto (artt. 15.7 e 15.8). Sotto questo profilo, non appaiono fondati gli argomenti addotti dalla società istante per “giustificare” il mancato pagamento integrale delle fatture, atteso che la stessa ha regolarmente utilizzato i servizi in questione; né risulta opponibile all'operatore Fastweb la circostanza che il gestore BT Italia (così come asserito dall'istante) stesse emettendo fatture per lo stesso periodo temporale, trattandosi oltretutto di questione che l'istante risulta avere rappresentato per la prima volta all'operatore convenuto soltanto con la lettera di reclamo del 29 ottobre 2012, successiva di molti mesi alla cessazione del contratto *de quo*.

Dal canto suo, pur a fronte del mancato pagamento delle fatture, l'operatore Fastweb era senz'altro tenuto ad *“informare l'utente con congruo preavviso”* circa il provvedimento di sospensione del servizio, così come disposto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto sopra richiamate.

Dagli atti del procedimento risulta che Fastweb, così come precisato dalla società istante nella propria memoria di replica (cfr. par. 3), ha sospeso il servizio a partire dal 26 dicembre 2011 senza inviare alcun preavviso alla società istante. Sotto questo profilo, si rileva che Fastweb non ha prodotto alcuna comunicazione di preavviso inviata alla società istante né ha dato atto di aver informato l'istante, in altro modo, circa l'adozione del contestato provvedimento.

Ne consegue che l'operatore Fastweb è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi di fonia e Adsl attivi sulle utenze *de quibus* e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito. Tuttavia, come sopra accennato, si ritiene sussistere nel caso di specie un concorso colposo della società istante nella causazione della lamentata sospensione, atteso che la stessa non ha, per giunta deliberatamente, provveduto al pagamento delle fatture insolute, esponendosi con ciò alle conseguenze del mancato pagamento. Ne consegue che di tale corresponsabilità, determinabile nella misura del 50%, si dovrà tenere conto ai fini della quantificazione dell'indennizzo.

Al riguardo, il periodo indennizzabile, per quanto emerge dagli atti del procedimento, si estende dal 26 dicembre 2011 sino al 24 aprile 2012, data in cui è avvenuta la disattivazione delle utenze in questione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Dato che le utenze interessate sono di tipo *“business”*, l'indennizzo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento, deve essere applicato in misura pari al doppio. Ne discende che la società istante, per i 120 giorni di sospensione del servizio voce relativo alle due utenze *de quibus*, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 3.600,00 (euro 15,00 x 120 giorni x 2 utenze = euro 3.600,00), oltre ad un indennizzo pari a euro 1.800,00 per la sospensione del servizio Adsl (euro 15,00 x 120 giorni). Tuttavia, per i motivi sopra esposti relativi al concorso di colpa della società istante, si ritiene, equitativamente, che l'indennizzo complessivo sopra indicato, pari ad euro 5.400,00, debba essere abbattuto del 50%, con conseguente riconoscimento in capo alla società istante di un indennizzo complessivo di euro 2.700,00.

C) Sulla disattivazione e conseguente perdita delle numerazioni XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX.

La società istante lamenta la perdita delle numerazioni associate alle utenze *business* n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX, “attive da oltre dieci anni”, per fatto imputabile all’operatore Fastweb e chiede la liquidazione del corrispondente indennizzo.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti che seguono.

Al riguardo, dagli atti del procedimento emerge che Fastweb, stante il mancato pagamento delle fatture da parte della società istante, ha provveduto a risolvere unilateralmente il contratto *de quo* inviando a Telecom Italia XXX, nel mese di aprile 2012, una richiesta di “cessazione” delle utenze in questione che, tuttavia, veniva rigettata (cfr. docc. 6 e 7 allegati alla memoria Fastweb), causando la perdita delle relative numerazioni.

Sotto questo profilo, la società istante ha precisato di non avere mai ricevuto alcuna comunicazione di preavviso in merito alla risoluzione del contratto e di non avere mai richiesto un eventuale “rientro” delle proprie utenze in Telecom Italia.

A conferma di tale assunto, si rileva che Fastweb non ha fornito alcuna indicazione né, tantomeno, alcuna prova di avere debitamente informato la società istante in merito al provvedimento di risoluzione contrattuale e di cessazione delle utenze, né può tenersi conto, a tal fine, del documento prodotto dall’operatore con nota del 7 febbraio 2014 in quanto tardivo e, come tale, irricevibile ai sensi dell’art. 16, comma 2, del Regolamento. Con tale illegittimo contegno, l’operatore ha impedito alla società istante di attivarsi per porre “rimedio” alla situazione (regolarizzando, in ipotesi, la sua posizione amministrativa ovvero contestando il provvedimento di risoluzione contrattuale) ed evitare, con ciò, la perdita delle numerazioni che ne è conseguita.

Per quanto sopra, la perdita delle numerazioni in questione, comprovata dalla impossibilità per la società istante di attivare i numeri stessi con altro gestore, risulta senz’altro imputabile all’operatore Fastweb che, come si è visto, ha disposto la disattivazione delle utenze intestate alla società istante senza alcun preavviso, così come previsto, tra l’altro, dall’art. 4, comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi, che sanziona la “cessazione amministrativa” del servizio avvenuta “in assenza del previsto preavviso”.

D’altra parte, sussiste nel caso di specie un evidente concorso colposo della società istante nella causazione della lamentata “perdita” delle numerazioni, atteso che la stessa, per molti mesi, pur avendo utilizzato i servizi, non ha provveduto al pagamento delle fatture, neppure nella parte non contestata (cfr. par. 5 della memoria Fastweb), esponendosi con ciò alle conseguenze del mancato pagamento, peraltro – come si è visto – già sfociate nella sospensione del servizio. Ne consegue che di tale corresponsabilità, determinabile nella misura del 50%, si dovrà tener conto nella liquidazione dell’indennizzo.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo, l’art. 9 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, prevede che “l’utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all’operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00”; importi che, in caso di utenze “affari”, devono essere applicati in misura pari al quadruplo così come previsto dall’art. 12, comma 2 del Regolamento medesimo.

Si ritiene applicabile, altresì, anche alla luce di quanto previsto dalle “Linee Guida” approvate con la Delibera n. 276/13/CONS, l’art. 12, comma 1, del Regolamento medesimo, il quale prevede che “nel caso di titolarità di più utenze, (...) l’indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l’applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”.

Nel caso di specie, infatti, il disservizio lamentato – seppur riferito a due linee di rete fissa – è dato dalla



E) Sul ritardo nella migrazione delle utenze XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX da BT Italia a Fastweb.

In via preliminare, si rileva che la società istante, nella propria memoria di replica, ha chiesto per la prima volta la liquidazione dell'indennizzo per la mancata migrazione delle proprie utenze da Fastweb verso altro operatore, richiesta nel mese di novembre 2011, formulando con ciò una domanda nuova rispetto a quelle rassegnate nell'istanza di definizione che, in quanto tale, è inammissibile e non potrà formare oggetto di trattazione; si ricorda, in proposito, che il secondo termine assegnato dall'Ufficio con la nota di avvio del procedimento è limitato alla presentazione di "eventuali integrazioni" rispetto alle domande formulate nell'istanza, nonché di "repliche" alle deduzioni avversarie, ma non consente la formulazione di nuove domande, quale è quella in esame, pena l'evidente violazione del contraddittorio.

Nel merito, con la domanda svolta *sub* 5) delle conclusioni sopra trascritte, la società istante lamenta il ritardo nella migrazione delle proprie utenze dall'operatore BT Italia all'operatore Fastweb, verificatosi in fase di attivazione del contratto *de quo*, e chiede la liquidazione del corrispondente indennizzo.

La domanda è fondata e meritevole di accoglimento.

In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007 che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili. In questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici che avrebbero ritardato o impedito la portabilità ed essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell'operatore, di essersi diligentemente, ed in concreto, attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che la società istante, in occasione del contratto sottoscritto il 30 maggio 2011, ha chiesto all'operatore Fastweb la migrazione delle proprie utenze di rete fissa n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX, già attive con l'operatore BT Italia. Il contratto, così come dedotto dall'operatore e confermato dalla società istante nella propria memoria di replica, si è perfezionato il 9 giugno 2011, data in cui la proposta di contratto risulta "caricata" sui sistemi Fastweb (cfr. doc. 1 allegato alla memoria Fastweb). A seguito delle operazioni di "number portability" poste in essere da Fastweb, che solo il 4 agosto 2011 ha inviato la relativa richiesta a Telecom Italia, il "passaggio" delle utenze è andato a buon fine in data 18 agosto 2011 (cfr. doc. 3 allegato alla memoria Fastweb), con conseguente attivazione dei servizi sulle numerazioni in questione a far data dal 25 agosto 2011, così come si evince dalla fattura di riferimento (cfr. doc. 4 allegato alla memoria Fastweb).

E' evidente, pertanto, che la migrazione delle utenze in questione si è perfezionata con un ritardo di 46 giorni rispetto al termine di trenta giorni normativamente previsto, decorrente, come detto, dal 9 giugno 2011.

Al riguardo, l'operatore Fastweb si è limitato ad eccepire che "i servizi sono stati attivati assegnando due numeri provvisori in attesa dell'espletamento, da parte di Telecom Italia, della richiesta di number

**DELIBERAZIONE**  
**n. 67 del 20 APRILE 2015**

*portability inviata da Fastweb il 04.08.2011*”, confermando, con ciò, di avere dato impulso con considerevole ritardo alla procedura di migrazione *de qua*. In aggiunta, non risulta che Fastweb abbia debitamente informato la società istante circa i tempi e le modalità di espletamento della procedura, così come si evince, tra l’altro, dalla contestazione formulata dalla società istante con riferimento all’attivazione dei predetti “*numeri provvisori*” (cfr. doc. 6 allegato all’istanza di definizione).

Per quanto sopra, in difetto della prova del corretto adempimento di Fastweb alle obbligazioni assunte, ne discende il diritto della società istante all’indennizzo per la ritardata portabilità delle numerazioni, quantificato dall’art. 6, primo comma, del Regolamento approvato con Delibera n. 73/11/CONS, in euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, da computarsi in misura pari al doppio ai sensi dell’art. 12, comma 2, del Regolamento medesimo, trattandosi di utenze di tipo “affari”. A tale titolo la società istante ha diritto, pertanto, alla liquidazione del complessivo importo di euro 920,00 (euro 10,00 x 2 utenze x i 46 giorni intercorrenti tra il 9 giugno 2011, data della richiesta di portabilità, e il 25 agosto 2011, data di attivazione dei servizi sui numeri “portati”, detratti i 30 giorni utili per la lavorazione ai sensi dell’articolo 1, comma 3, L. 40/2007).

F) Sulle spese di procedura.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della società istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, nonché delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall’Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l’illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20 aprile 2015;

Con voti unanimi

**D E L I B E R A**

in parziale accoglimento dell’istanza avanzata in data 28 maggio 2013 dalla società XXXXXXXXX XXXXX XXXXX XXX nei confronti di Fastweb XXX, che l’operatore provveda:

1) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all’istante:

a) dell’importo di euro 2.700,00 (duemilasettecento/00) a titolo di indennizzo per la illegittima sospensione dei servizi attivi sulle utenze n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX;

b) dell’importo di euro 2.000,00 (duemila/00) a titolo di indennizzo per la perdita delle numerazioni relative alle utenze n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX;

c) dell’importo di euro 920,00 (novecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione delle utenze n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX in fase di attivazione del contratto *de quo*;

**DELIBERAZIONE**  
**n. 67 del 20 APRILE 2015**

d) dell'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a), b) e c) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*