

Verbale n.

Adunanza del 4 aprile 2016

L'anno duemilasedici, il giorno quattro del mese di aprile, alle ore undici, in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante

Delibera n. 8 – 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 7/2015 – XXX S.n.c. / FASTWEB S.p.A. (società a socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom A.G.) - TELECOM ITALIA S.p.A..

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'art. 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/7/2015 con cui XXX S.n.c., in persona del legale rappresentante, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con FASTWEB S.p.A. (di seguito, FASTWEB) e con TELECOM ITALIA S.p.A. (di seguito, TELECOM) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie degli operatori;

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la nota con cui l'Ufficio formulava istanze istruttorie;

VISTI i documenti pervenuti in risposta a dette istanze;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

La parte istante, in relazione all'utenza telefonica XXX, rappresenta:

- che in data 26/2/2014 sottoscriveva contratto con Fastweb per la migrazione della linea in uso da moltissimi anni da Telecom al fine di migliorare la velocità di navigazione in Internet;

- che con molto ritardo il passaggio della linea tra operatori si completava il 9/4/2014 e che da tale data al 24/4/2014 il servizio funzionava a singhiozzo soprattutto in fonìa;
- che dal 24/4/2014 il servizio voce più dati veniva definitivamente interrotto sia in entrata che in uscita;
- che nessuna delle segnalazioni inoltrate e neanche la procedura d'urgenza presso il Corecom hanno portato alla riattivazione della linea;
- che Fastweb comunicava che non era più possibile riattivare il servizio se non con Telecom;
- che non si era in possesso del codice di migrazione in quanto la prima fattura Fastweb non era ancora stata emessa e gli operatori del call center non lo fornivano;
- che venuti a conoscenza della impossibilità di riattivare la linea veniva richiesta nuova numerazione a Telecom con attivazione completa dei servizi a settembre 2014.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il rimborso di € 5.000,00 a parziale compensazione della perdita definitiva del numero.

L'operatore Fastweb, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che dopo la sottoscrizione del contratto si è tempestivamente attivata inviando, in data 6/3/2014, richiesta di migrazione a Telecom, bocciata in data 5/5/2014;
- che, stante l'intervenuta bocciatura, la numerazione non è mai stata gestita da Fastweb ed ogni eventuale disservizio occorso all'istante non è alla stessa imputabile;
- che il numero è rimasto nella disponibilità di Telecom, come dalla stessa dichiarato, con memoria del 12/2/2015;
- che, una volta ricevuta la bocciatura alla richiesta di migrazione, la stessa ha prontamente informato l'istante dell'impossibilità di attivare la linea, come emerge chiaramente nella lettera inviata da controparte in data 10/5/2014.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'Autorità voglia, in via preliminare, accertare e dichiarare la carenza di legittimazione/titolarità passiva di Fastweb, con conseguente estromissione dal presente procedimento e, nel merito, senza che ciò implichi rinuncia all'eccezione preliminare, respingere la domanda del medesimo, atteso che non vi è stata la perdita della numerazione, che è nella disponibilità di Telecom che si è dichiarata pronta a riassegnarla all'istante in esenzione spese.

L'operatore Telecom, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che l'istanza è presentata dalla XXX, sottoscritta dalla sig.ra XXX Allais, di cui è prodotta la carta di identità, e non è indicato alcun codice fiscale e/o partita IVA ricollegabile alla società;

- che dal contratto prodotto risulta che la linea per cui è causa era intestata alla XXX S.n.c., p. I:V.A. 04319350015;
- che la linea è nella disponibilità di Telecom che, in ottica conciliativa, senza riconoscimento alcuno e senza rinuncia all'eccezione preliminare, manifesta la propria disponibilità ad assegnare l'utenza alla ricorrente in esenzione spese.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'Autorità voglia dichiarare inammissibile la domanda per non esservi corrispondenza tra il ricorrente e l'intestatario dell'utenza oggetto del ricorso.

L'Ufficio scrivente formulava istanze istruttorie, ex art. 18, comma 2 del Regolamento, richiedendo a parte istante di fornire l'ultima fattura emessa da Telecom in relazione all'utenza oggetto di controversia, nonché la fattura Fastweb n. 27937557 cui si fa riferimento in atti, e di comunicare altresì il numero di anni di utilizzo della numerazione oggetto di controversia. Venivano inoltre chieste a Telecom Italia Wholesale le schermate Pitagora complete relative all'utenza.

L'istante inviava le fatture richieste, non rispondendo invece alla domanda sul numero di anni di utilizzo della numerazione.

Telecom Italia Wholesale inviava le schermate, affermando che “nel sistema regolamentare Pitagora non ci sono ordini relativi a Fastweb, mentre nel sistema commerciale di gestione della fonia risulta esservi un ordine avente data ricezione 5/3/2014, data attesa consegna 19/3/2014 e data espletamento 19/3/2014; nel sistema commerciale di gestione ADSL risulta un ordine con data ricezione 7/3/2014 e data espletamento 5/5/2014”. Fastweb inoltra la fattura n. 27937557, ribadendo che il numero non è mai stata nella sua disponibilità anche se “erroneamente si è proceduto a configurarlo sui sistemi”, con un minimo di funzionamento sui numeri di rete Fw, “cosa che ha giustificato le fatture”, ma non la “funzionalità del DN”.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

L'eccezione preliminare di Telecom sulla inammissibilità dell'istanza per non esservi corrispondenza “tra il ricorrente e l'intestatario dell'utenza oggetto del ricorso” non risulta accoglibile. Si osserva, in proposito, che gli artt. 14 e 7 del Regolamento non prevedono il codice fiscale/partita IVA tra gli elementi essenziali della domanda, che la partita IVA della società istante è comunque ricavabile da numerosi documenti allegati alla stessa, che nell'istanza la sig.ra XXX Allais ha dichiarato la propria qualità di legale rappresentante della società e che, comunque, tale qualità è stata verificata dall'Ufficio in fase di ammissibilità dell'istanza attraverso richiesta alla CCIA di visura camerale.

Anche l'eccezione preliminare di Fastweb sulla propria carenza di legittimazione passiva va respinta in quanto, a prescindere dal fatto che l'operatore abbia avuto o meno la disponibilità della numerazione, ossia che il passaggio della numerazioni tra operatori sia avvenuto, non vi è dubbio che l'istante abbia concluso un contratto con Fastweb, che questi abbia avviato la procedura per il passaggio della linea e che sia pienamente coinvolto nella vicenda di che trattasi secondo quanto previsto e richiesto dall'art. 2 del Regolamento.

B) Nel merito

Nel merito, la domanda dell'istante risulta accoglibile con i limiti e per i motivi che seguono.

Il caso in esame attiene alla condotta tenuta dagli operatori Telecom e Fastweb in una vicenda relativa al passaggio tra operatori della numerazione XXX, con associato servizio ADSL, che ha portato alla perdita della numerazione.

E' pacifico, in quanto affermato dall'istante e confermato dalla documentazione in atti, che XXX S.n.c., in persona del socio e legale rappresentante XXX Allais, cliente Telecom, sottoscriveva in data 26/2/2014, contratto con l'operatore Fastweb al fine di trasferire la numerazione e il connesso servizio ADSL.

Esistono tre procedure standard per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa (procedura di attivazione / di migrazione / di number portability pura), il cui utilizzo è determinato dal tipo di servizio oggetto del passaggio e dalla infrastruttura di rete attraverso cui tale servizio viene erogato.

Le tre procedure sono oggi, a seguito dell'attività normativa svolta dall'AGCOM, automatizzate e sono caratterizzate da particolari aspetti tecnico gestionali, ragione per cui per ciascuna di esse sono previste tempistiche specifiche.

Queste differenze non hanno impatti significativi sul cliente finale: il cliente deve semplicemente rivolgersi all'operatore ricevente (indicato come operatore *recipient*) comunicandogli la volontà di trasferire la propria utenza verso quest'ultimo. Sarà poi compito del *recipient* avviare la procedura tecnicamente corretta tra le tre.

La procedura cosiddetta di "attivazione" è utilizzata nel caso in cui il cliente di Telecom Italia aderisce a un'offerta commerciale dell'operatore OLO (*Other Licensed Operator*) *recipient* (nel caso di specie, Fastweb) e questi, decidendo di utilizzare l'infrastruttura di accesso di Telecom, chiede alla divisione rete di Telecom Italia di attivare un servizio intermedio di accesso al fine di fornire il servizio al dettaglio richiesto dal cliente, secondo le modalità stabilite dalle delibere 274/07/CONS e 59/09/CIR.

Dalle schermate agli atti, si ricava che vi è stata una richiesta di "attivazione" da parte di Fastweb in data 6/3/2014, con DAC prevista per il 19/3/2014, che ha ricevuto un KO con codice causale R08 "Impedimenti tecnici a effettuare la migrazione". Parrebbe quindi che la numerazione sia sempre stata in Telecom. Tuttavia, dal dettaglio del traffico della fattura Fastweb, risultano chiamate dal 9 al 14/4/2014, proprio nei giorni in cui l'istante segnala l'insorgere dei problemi di linea che inizia a funzionare ad intermittenza per poi cessare la funzionalità il 24 aprile. Nemmeno il procedimento di urgenza per la riattivazione del servizio in fase conciliazione della controversia consente all'istante di ottenere la riattivazione della linea, tanto che nel mese di agosto, per sopperire al perdurante disagio, si vede costretto a richiedere una nuova numerazione a Telecom.

In caso di mancata migrazione con conseguente perdita della numerazione, si ritiene sussistere in capo agli operatori una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c. ed il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo, in assenza di prove contrarie sufficienti ad esimere i gestori da responsabilità.

Nel caso di specie, l'operatore Telecom non ha fornito alcuna spiegazione in ordine alla bocciatura per motivi tecnici alla richiesta di Fastweb di passaggio della linea e la comunicazione di poter riassegnare la numerazione alla parte istante risulta essere molto

tardiva rispetto alle esigenze di avere il servizio telefonico di un'attività commerciale. Fastweb, per parte sua, ha erroneamente (come ammesso dallo stesso operatore) configurato sui propri sistemi la numerazione, con minimo momentaneo funzionamento della stessa sui numeri di rete Fastweb. Si sottolinea che i disservizi sulla linea iniziano il 9/4/2014, ossia esattamente il giorno in cui l'operatore Fastweb inizia a registrare traffico, come si ricava dalla fattura n. 27937557.

Le ricostruzioni degli operatori appaiono quindi lacunose, contraddittorie e, per tali motivi, non in grado di dimostrare che i fatti contestati non siano loro imputabili. Si ritiene pertanto che entrambi si siano resi corresponsabili del disservizio, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per la perdita della numerazione.

Per la quantificazione, le disposizioni del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera 173/07/CONS, a cui riferirsi sono:

art. 9, comma 1, il quale prevede che l'utente, nel caso perda la titolarità del numero precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 1.000,00;

art. 12, comma 2, il quale prevede, se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", che nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

Come risulta evidente, l'Ufficio, per effettuare il calcolo degli indennizzi, deve essere a conoscenza di un preciso dato temporale (gli anni di precedente utilizzo della numerazione) che nel formulario GU14 non è stato indicato. Attraverso le istanze istruttorie ex art. 18, comma 2 del Regolamento, il dato è stato richiesto alla parte istante, la quale non ha però risposto sul punto, limitandosi ad allegare le fatture richieste.

In atti, l'utente parla di numerosi anni di utilizzo della numerazione, esprimendosi quindi al plurale: l'unico elemento certo che l'Ufficio può pertanto ricavare è che si tratta di un numero di anni superiore a uno, ma, non avendo avuto modo di conoscere il dato esatto, stante appunto la mancata risposta alle istanze istruttorie formulate, ritiene di poter liquidare l'indennizzo per soli 2 anni, ossia € 800,00, da dividere in parti uguali a carico dei due operatori coinvolti.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione, da ripartirsi nella misura di € 100,00 a carico di Fastweb e € 100,00 a carico di Telecom.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

l'accoglimento dell'istanza presentata da XXX S.n.c., in persona del legale rappresentante, corrente in XXX, nei confronti degli operatori Fastweb S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, e TELECOM ITALIA S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

In particolare, l'operatore Fastweb S.p.A. sarà tenuto a:

corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 400,00 a titolo di indennizzo;

corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. sarà tenuto a:

corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 400,00 a titolo di indennizzo;

corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci

Il Commissario relatore
Tiziana Maglione