

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

**DELIBERA N. 4/17**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX MACRI'/TELECOM ITALIA S.P.A. E FASTWEB S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 187/16)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

Nella riunione del 1 febbraio 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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*”;

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

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

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Macrì in data 15 luglio 2016 ed acquisita in pari data al prot. n. 16046;

VISTI gli atti del procedimento;

## **1. La posizione dell'istante**

Il Sig. XXX Macrì, per il tramite del suo legale Avv. Rosato, in riferimento all'utenza telefonica privata 087266XXX, lamenta, nei confronti dei gestori Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., l'addebito di importi non dovuti a causa della duplicazione della fatturazione.

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

- a) la linea telefonica oggetto di controversia è migrata da Fastweb S.p.A a Telecom Italia S.p.A a far data dal luglio 2014;
- b) tuttavia, Fastweb S.p.A non ha interrotto il ciclo di fatturazione, pertanto l'istante ha continuato a pagare il canone ad entrambi gli operatori. Accortosi dei prelievi sul c/c da parte di Fastweb, decideva di revocare il RID

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

- i. il rimborso dei canoni non dovuti a Fastweb S.p.A. pari ad euro 543,69;
- ii. lo storno delle fatture insolute in quanto emesse successivamente al rientro dell'utenza in Telecom.

Allega: Contratto Telecom, Fatture Telecom, Fatture Fastweb.

## **2. La posizione dell'operatore Fastweb**

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato di aver ricevuto da Telecom Italia S.p.A. una richiesta di Number Portability cd. "pura" e non una richiesta di migrazione, portata a compimento correttamente nel pieno rispetto dei tempi previsti dalla delibera 35/10/CONS. La NPP comporta il passaggio della numerazione senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio, quindi per cessare il rapporto contrattuale con l'operatore donating e, conseguentemente, interrompere il ciclo di fatturazione, l'utente avrebbe dovuto inviare a quest'ultimo espressa disdetta del contratto. Non avendo mai ricevuto tale disdetta da parte dell'istante ha continuato correttamente ad emettere fatture. Né tale prova è stata fornita dall'istante nel corso del procedimento, nonostante, durante la conciliazione, fosse stato comunque informato di tale onere.

Ha precisato altresì che in base alla delibera richiamata spettava all'operatore recipient informare l'istante della procedura posta in essere a seguito della sua richiesta di rientro e della necessità di effettuare la disdetta all'operatore donating al fine di estinguere il contratto in essere.

In proposito ha infine richiamato precedenti pronunce dell'Autorità, secondo cui "in assenza di formalizzazione dell'istante della disdetta del contratto, la fatturazione emessa dal donating è legittima".

Allega: Schermate Eureka e delibera Agcom n° 48/16/CIR.

## **3. La posizione dell'operatore Telecom**

In data 06/06/14 è stato emesso OL di attivazione in base alla procedura di cui alla delibera 35/10/CONS, pertanto a compimento l'attivazione della numerazione in data 25/07/14. Le fasi del passaggio sono state tutte regolarmente eseguite e concluse entro i termini previsti.

Ha dichiarato che è stato necessario effettuare una number portability pura in quanto il dn era nativo Fastweb e quindi non sarebbe potuto essere messo a disposizione di altro operatore, vale a dire che la portabilità non poteva essere effettuata tramite il trasferimento della risorsa fisica di accesso, ma solo ed esclusivamente della numerazione ad essa collegata.

Relativamente alla doppia fatturazione l'unico operatore responsabile deve essere ritenuto Fastweb che nonostante il rientro della numerazione in Telecom, non ha proceduto ad aggiornare il proprio database continuando a generare fatture anche dopo l'avvenuta attivazione.

Allega: Schermate Pitagora e conto telefonico n° 5/14.

#### **4. Motivazione della decisione**

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Nel merito, atteso che dalla documentazione al fascicolo risulta incontestato che Telecom Italia S.p.A. ha notificato a Fastweb S.p.A. una richiesta di Number Portability c.d. "Pura" della numerazione privata 087266XXX, si precisa che la procedura determina il trasferimento dal donating (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) al recipient (nella fattispecie Telecom Italia S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dell'operatore recipient, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore donating, che può continuare ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture.

Dunque, per cessare il rapporto contrattuale con l'operatore donating e, conseguentemente, interrompere il ciclo di fatturazione, l'utente è tenuto ad inviare a quest'ultimo espressa comunicazione di recesso.

Ciò stante, a fronte della richiesta di migrazione sottoscritta dall'istante, l'operatore recipient, senza darne comunicazione allo stesso, ha attivato una procedura di NPP, regolamentata dalla delibera 35/10/CONS, anziché la procedura di migrazione, regolamentata dalla delibera 274/07/CONS. In ordine alla errata gestione della richiesta dell'utente nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore donating che si è limitato a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla notifica pervenuta da OLO. Fastweb S.p.A., infatti, ha continuato ad emettere fatture, stante l'adempimento dell'obbligazione contrattuale relativa alla fornitura dei servizi, indipendentemente dal fatto che il somministrato non ne abbia poi usufruito, per fatti che non attengono alla condotta contrattuale del somministratore.

Sulla legittimità della fatturazione da parte del donating in assenza di disdetta nelle procedure di NPP, si richiamano le recenti pronunce dell'Autorità (cfr 48/46/CONS e 542/16/CONS).

Pertanto, le richieste di cui al punto i) ed al punto ii) non possono essere accolte.

Infine, in considerazione dell'integrale rigetto della domanda, non è possibile disporre la liquidazione delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX Macrì nei confronti delle società Telecom Italia s.p.a., e Fastweb s.p.a. per le motivazioni espresse in premessa;

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 01/02/2017

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRIGENTE**

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

**IL PRESIDENTE**

*F.to Dott. Filippo Lucci*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.