

DELIBERA N. 109/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CASA DI CURA VILLA SERENA/FASTWEB SPA/TIM S.P.A.
(GU14/4330/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 luglio 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza della società Casa di cura Villa Serena, acquisita con protocollo n. 0070940 del 3/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta a Fastweb S.p.A. l'emissione di alcune fatture non dovute in quanto successive alla conclusione della procedura di migrazione di tutte le numerazioni intestate alla struttura in Telecom Italia S.p.A., conclusasi il 07.02.2017.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

1) lo storno e/o il rimborso da parte di Fastweb S.p.A. delle somme fatturate in riferimento al codice cliente n. LA002553701 a far data dal 07.02.2017, per complessivi € 2.129,51, salvo errori e/o omissioni, con riserva di aggiornamento, oltre interessi e rivalutazione monetaria;

2) la corresponsione dell'indennizzo per ritardata risposta al reclamo;

3) la corresponsione di eventuali ulteriori indennizzi, da parte di TIM S.p.A., qualora spettanti;

4) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che le numerazioni dedotte in controversia il 7 febbraio 2017 sono passate in TIM S.p.A. per effetto di una procedura di *NPP*, avviata da TIM quale *recipient*. Tale procedura prevede il passaggio della sola numerazione del cliente finale, senza la contestuale migrazione del servizio accessorio intermedio; pertanto il contratto con Fastweb S.p.A., operatore *donating*, è proseguito in relazione ai servizi che non sono stato oggetto di trasferimento in quanto per rescindere il vincolo contrattuale è necessario che l'utente invii all'operatore formale disdetta. Fastweb S.p.A. ha anche addotto di aver inviato una comunicazione all'utente, il 19 luglio 2017, riferendo che *"il contratto sarebbe rimasto attivo per i servizi che non erano stati oggetto di NPP e della necessità di inviare disdetta per chiudere l'intero contratto"*. Infine, la Società ha evidenziato che l'istante non ha offerto prova di aver pagato le fatture di cui chiede il rimborso e che non ha mai reclamato in ordine alle doglianze dedotte in controversia. *"Il contratto è stato risolto per morosità atteso che l'istante ha maturato un insoluto di euro 2.869,92 relativo alle fatture emesse dal giugno 2017"*.

TIM S.p.A. in memorie, ha dichiarato che *"[i]l numero (gnr) 0514770 è passato in NP da Fastweb a TIM il 7/2/2017. L'accesso fisico Fastweb che supportava la numerazione è rimasto in utilizzo al Cliente che avrebbe dovuto disdirlo formalmente"*. In esito a richiesta istruttoria, l'operatore ha dimostrato che l'acquisizione delle utenze è avvenuta in virtù di espressa richiesta di *NPP* dell'istante. Infine, TIM ha chiesto l'estromissione dal procedimento in quanto estranea ai fatti contestati.

3. Motivazione della decisione

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

Risulta incontestato che a Fastweb S.p.A. è stata notificata una richiesta di *Number Portability* cd. pura delle numerazioni dedotte in controversia; la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie TIM 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 dall'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating* che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione. Ciò stante, dalla documentazione al fascicolo si evince che l'utente ha sottoscritto il modulo TIM Impresa semplice per la *Number Portability* delle utenze dedotte in controversia e Fastweb S.p.A., in quanto operatore *donating*, nel caso di specie si è limitato a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla richiesta pervenuta da TIM S.p.A., *recipient*. Ciò detto, però, preso atto dell'evidente inconsapevolezza dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di *NNP* e, soprattutto, in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore *donating*, si ritiene che Fastweb S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. Nel caso di specie, considerato che l'istante contesta la comunicazione che Fastweb S.p.A. adduce di aver inviato il 19 luglio 2017, di cui peraltro non è provato l'invio, si ritiene che Fastweb S.p.A. non abbia adempiuto agli oneri informativi di competenza. L'utente ha, infatti, prodotto il riscontro inviato dall'operatore il 19 settembre 2017 a un suo reclamo datato 6 luglio 2017 in cui Fastweb gli comunicava che *"il contratto era ancora attivo in quanto la richiesta di passaggio delle numerazioni ad altro operatore non comporta anche la cessazione del servizio dati, per procedere alla chiusura del rapporto avrebbe quindi dovuto inviare formale disdetta"*. Prima del 19 settembre 2017 non risulta, quindi, che all'utente fosse stata resa nota con chiarezza la modifica del rapporto contrattuale; pertanto, poiché può presumersi che l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore abbia contribuito a generare il disservizio di cui si duole l'utente, in parziale accoglimento alla richiesta *sub 1*) si ritiene equo che Fastweb S.p.A. sia tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli addebiti relativi alle utenze dedotte in controversia in riferimento al periodo compreso dal 7 febbraio al 19 settembre 2017, al netto delle note di credito emesse. Anche la richiesta *sub 2*) può essere accolta in quanto la Società ha risposto solo il 19 settembre 2017 al reclamo inviato il 6 luglio precedente. Pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento indennizzi*, nella misura di euro 2,50 al giorno per 29 giorni, computati in riferimento al periodo predetto e decurtati di giorni 45 che la Società si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, per dare riscontro ai reclami, per un totale pari ad euro 72,50.

Viceversa, alcuna responsabilità è addebitabile a TIM S.p.A. che ha dimostrato di aver dato puntuale esecuzione alla proposta contrattuale pervenuta dall'utente, pertanto alcuna richiesta di indennizzo può essere accolta nei confronti di quest'operatore.

Infine, non si ritiene di riconoscere le spese di procedura atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica, gratuita.

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 società Casa di cura Villa Serena, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, in favore dell'istante tutti gli importi fatturati e addebitati dal 7 febbraio al 19 settembre 2017, al netto delle note di credito emesse, nonché a corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario, un importo pari ad euro 72,50, maggiorato degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. 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.

4. 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, 18 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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