

**DELIBERA N. 116/19/CIR**

**IANI / FASTWEB S.P.A.  
(GU14/17217/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 settembre 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. 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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza della società Iani del 14/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante, in data 20.01.2018, ha sottoscritto un contratto con Fastweb per la migrazione con portabilità del numero fisso aziendale da TIM. In data 21 febbraio 2018, ha subito improvvisamente totale isolamento sui servizi voce, internet, fax, pos,

videosorveglianza, ecc. Entrambi i gestori non si sono assunti alcuna responsabilità. A causa del grave isolamento subito, al 22.02.2018 l'istante ha richiesto, a mezzo fax, la riattivazione della linea a TIM con apertura protocollo n. 52328221 al 23.02.2018, nonché contestuale annullamento del contratto FASTWEB. Solo in data 5.03.2018, Fastweb ha comunicato il codice di migrazione per rientro in TIM. In data 08.03.2018, a seguito di incessanti solleciti, TIM ha aperto un ennesimo protocollo 52434005 di riattivazione/rientro. Con fax del 05.03.2018, nonché del 14.03.2018 e del 15.03.2018 l'istante ha richiesto nuovamente a TIM la riattivazione della linea che solo a metà aprile 2018 è stata finalmente ripristinata. All'udienza di conciliazione alcuna proposta veniva formulata dai gestori coinvolti costringendo l'istante all'inoltro del presente.

In base a tali premesse, l'utente ha presentato le seguenti richieste:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per omessa portabilità;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione dei servizi;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso costi in fatture.
- v. il rimborso delle spese di procedura, con salvezza di ogni diritto, ragione e azione, di meglio modificare e/o integrare e formulare ulteriori richieste a seguito del comportamento di controparte in sede di discussione.

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

La società Fastweb, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: *"a seguito della adesione da parte della società istante, in data 29.01.2018, alla proposta di abbonamento Fastweb, con richiesta di migrazione del numero 0863867xxx, la scrivente ha tempestivamente avviato tutte le operazioni necessarie per procedere all'attivazione dei servizi richiesti, in ossequio alle disposizioni del regolamento negoziale. Infatti, il 06.02.2018, ha inserito la richiesta di migrazione dell'utenza predetta nel portale condiviso tra compagnie; detta procedura, è stata correttamente espletata il 20.02.2018, come risulta dalla schermata depositata, Fastweb ha correttamente adempiuto al proprio obbligo contrattuale; tuttavia, i servizi non sono stati attivati, atteso che la stessa parte istante ha riferito, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, di avere richiesto il rientro in Telecom in data 22.02.2018, interrompendo la procedura di attivazione di Fastweb; il codice di migrazione è stato fornito dalla scrivente tramite sms il 05.03.2018, come confermato anche da Iani; tuttavia, alcuna richiesta di portabilità e/o migrazione è giunta alla scrivente; tant'è vero che Fastweb ha provveduto a rimettere il numero nella disponibilità di TIM il 22.03.2018, con espletamento del 30.03.2018, dunque, alcuna responsabilità può essere imputata a Fastweb per la mancata migrazione. Inoltre, occorre sottolineare che è stata la stessa Iani che ha contribuito a causare tale mancata attivazione con il proprio comportamento, rifiutando l'attivazione, ad arrecarsi il danno che ad oggi lamenta; infatti controparte assume di essere stato disservito dal 21.02.2018, ovvero nelle more della procedura di migrazione, che si è espletata il 22.02.2018;15; peraltro, controparte ha mai segnalato né reclamato la predetta circostanza; né Iani ha*

*dato prova del contrario: infatti, nessuna comunicazione in tal senso risulta depositata in atti, dunque alcuna responsabilità può essere imputata alla scrivente".*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla documentazione depositata le richieste della parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Dalla ricostruzione della vicenda è emerso che l'istante ha richiesto la migrazione dell'utenza telefonica da TIM a Fastweb in data 20 gennaio 2018 e che in data 21 febbraio 2018 ha subito l'interruzione dei servizi, motivo per cui in data 22 febbraio 2018 ha richiesto di annullare il contratto con Fastweb volendo rimanere in TIM. Soltanto in data 11 aprile 2018, i servizi risultano nuovamente attivi con TIM. Fastweb ha ricevuto la richiesta del codice di migrazione in data 5 marzo 2018 e ha rimesso il numero nella disponibilità di TIM in data 22 marzo 2018 con data espletamento del 30 marzo 2018, come risulta dalle schermate estratte dai propri sistemi. Tanto premesso ne consegue che con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto i., volta alla liquidazione dell'indennizzo per omessa portabilità, la stessa non può trovare accoglimento in quanto sia la prima richiesta del 20 gennaio 2018 che la successiva del 22 febbraio 2018 sono state gestite nei tempi previsti dalle Condizioni di contratto dei due operatori.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii. la stessa deve trovare accoglimento per il periodo 21 febbraio 2018, data in cui i servizi risultano interrotti, fino al 30 marzo 2018, data in cui risulta espletato il rientro in TIM. Fastweb sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 10,00 *pro die* per ciascun servizio per il numero di giorni pari a 38.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii. la stessa non può trovare accoglimento in quanto mancano agli atti reclami scritti o evidenza di segnalazioni telefoniche contraddistinte dal codice operatore, numero *ticket*, data e ora che consentano di individuare una responsabilità di Fastweb ai sensi dell'articolo 11 di cui al Regolamento citato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv., la stessa non può trovare accoglimento in quanto non risulta alcuna contestazione circa i costi addebitati in fattura di cui si richiede in questa sede il rimborso.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto v. volta al rimborso delle spese di procedura, atteso che ai sensi dell'articolo 20, comma 6 del *Regolamento* possono essere riconosciute solo le spese giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 Iani nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, tramite bonifico o assegno bancario, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 760,00 (settecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati di un'utenza *business*.

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.

Roma, 19 settembre 2019

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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