

DELIBERA N. 118/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CASA DI CURA VILLA AI COLLI/FASTWEB SPA/TIM S.P.A.
(GU14/4320/2018)**

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 Casa di cura Villa ai Colli S.r.l., acquisita con protocollo n. 0070902 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 27.06.2016.

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

- i. lo storno e/o il rimborso da parte di Fastweb S.p.A. delle somme fatturate in riferimento al codice cliente n. LA00282010 a far data dal 29 giugno 2016, oltre interessi e rivalutazione monetaria;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. la corresponsione di eventuali ulteriori indennizzi, da parte di TIM S.p.A., qualora spettanti;
- iv. 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 sono passate in TIM S.p.A. il 27 giugno 2016, per effetto di una procedura di *NPP*, avviata da TIM S.p.A. quale operatore *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; infatti, 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 29 giugno 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*". Il contratto è stato chiuso il 22 dicembre 2016, nel termine di 90 giorni dalla disdetta ricevuta, conformemente alle Condizioni generali di contratto, e sono state emesse note di credito in riferimento alle fatture emesse il 14 dicembre 2016 e il 14 febbraio 2017 per l'account n. LA00282010, oggetto di controversia. 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. In particolare, in atti non vi è prova dell'invio del reclamo datato 19 dicembre 2016 e il reclamo del 23 gennaio 2018 risulta spedito oltre un anno e mezzo dopo la chiusura del contratto.

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che le linee oggetto di controversia risultano rientrate in TIM S.p.A. in data 29/06/2016 e la prima fattura emessa è relativa al 6° bimestre 2016 (agosto-settembre 2016), in atti. Inoltre, ha chiesto l'estromissione dal procedimento in quanto estranea ai fatti contestati, ovvero "*la doppia fatturazione a seguito dell'avvenuta migrazione delle linee*". Infine, in esito a richiesta istruttoria, ha dimostrato che l'acquisizione delle utenze è avvenuta in virtù di espressa richiesta di *NPP* dell'istante.

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 si evince che l'istante ha effettivamente richiesto a TIM S.p.A. la portabilità delle sole numerazioni, senza contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio, 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, tuttavia, la comunicazione che Fastweb S.p.A. adduce di aver inviato il 29 giugno 2017, con ogni evidenza, non può assurgere al rango di prova dell'adempimento degli oneri informativi di competenza. Pertanto, poiché si ritiene 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 i.*, si ritiene che l'operatore Fastweb S.p.A. debba rimborsare, ovvero stornare, tutti gli addebitati relativi alle utenze dedotte in controversia a far data dal 29/06/2016, al netto delle note di credito eventualmente emesse. Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub ii.* in quanto, effettivamente, non vi è prova dell'invio del reclamo datato 19 dicembre 2016 e il reclamo del 23 gennaio 2018 risulta oltremodo tardivo rispetto al disservizio di cui l'utente si duole.

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

Infine, non si ritiene di poter accogliere la richiesta di cui a punto *iv.*, in quanto non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica, gratuita.

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 Casa di cura Villa ai Colli, 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 in relazione alle utenze dedotte in controversia a far data dal 29/06/2016, al netto di eventuali note di credito emesse.

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