

**DELIBERA N. 122/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CICCARELLI /FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.  
(GU14/31459/2018)**

**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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza del Sig. Ciccarelli, acquisita al protocollo n. 0158850 del 15/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0434923xxx, ha dichiarato che era cliente di Fastweb S.p.A. dall'11.12.2013. In data 13.02.2018 l'abbonamento è stato integrato, su proposta del gestore telefonico e senza costi aggiunti, *“mediante sostituzione di router, per passaggio alla linea Ultrafibra”*. In data 30.04.2018, a mezzo mail, l'operatore ha comunicato all'utente che era stato cambiato il codice di migrazione e anche il numero telefonico, essendo stato assegnato un nuovo numero di telefono (0434030xxx), senza che il Sig. Ciccarelli lo abbia mai richiesto. Dal 01.05.2018 l'utenza n. 0434923xxx ha smesso di funzionare. Dal giorno 03.05.2018 l'istante ha quindi contattato ripetutamente il servizio clienti e inviato appositi reclami a mezzo del servizio *“MyFASTPage”*. Il giorno 06 maggio un operatore del *call center* ha riferito che il disservizio era dovuto ad una *“rimodulazione della linea fissa che, nel mio caso non era andata a buon fine e, pertanto, avrebbe inoltrato apposito alert a chi di competenza per risolvere il prima possibile il problema e che l'indomani sarei stato contattato”*.

Nel frattempo, non avendo ricevuto alcuna notizia da Fastweb S.p.A., *“stanco della situazione venutasi a creare”*, il Sig. Ciccarelli ha contattato un altro operatore per il passaggio ad altro gestore telefonico, con richiesta di attivazione di linea voce e dati con banda ultralarga. Nelle more, Fastweb S.p.A. ha emesso la fattura n. S002087391 del 01.05.2018; la n. S002849159 del 01.06.2018 e la n. S002945512 del 01.07.2018.

TIM S.p.A., a metà giugno 2018, attivava solo il servizio voce in quanto non era stato possibile *“il passaggio della linea dati per motivi tecnici non meglio precisati”*. L'istante ha dichiarato che *“avendo la necessità di ripristinare la situazione ante disservizio (30.04.2018) sono stato costretto a presentare disdetta al nuovo operatore telefonico (TIM) ed in data 03.07.2018 ho ripresentato allo stesso gestore una nuova richiesta di attivazione di linea Voce e dati con ultrafibra, ma questa volta a nome del coniuge”*. L'attivazione è avvenuta il giorno 07.07.2018, quindi dopo 67 giorni di disservizio e con l'assegnazione di un nuovo numero telefonico.

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

- i. *“l'esatta quantificazione del danno patito, comprensivo delle fatture addebitate nel periodo preso in esame (dal 1° maggio al 6 luglio 2018)”*;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per 67 giorni di disservizio (voce e dati), computati in riferimento al periodo compreso dal 1° maggio al 7 luglio 2018;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che in data 17 aprile 2018 TIM S.p.A. ha inserito sul portale telematico condiviso degli operatori, una richiesta di *NPP* relativa al numero telefonico 0434923xxx, come risulta comprovato dalle schermate Eureka depositate al fascicolo. La procedura di *NPP* si è conclusa il 30 aprile 2018, pertanto l'utenza da tale data è nell'esclusiva disponibilità e gestione di TIM S.p.A. Per l'effetto, in pari data, Fastweb ha comunicato al cliente il nuovo numero nativo 0434030xxx al fine di proseguire a fruire del servizio dati, mentre il servizio fonia veniva

erogato dal gestore cessionario sul numero portato. Conseguentemente Fastweb ha continuato ad emettere fatture in relazione al servizio dati, fino a che non è pervenuta la comunicazione di recesso dell'utente, in data 30 maggio 2018 e il contratto è stato risolto entro il termine di giorni 30, ovvero il 15 giugno 2018.

L'operatore TIM S.p.A. non ha depositato memorie, pertanto i fatti esposti dall'utente nei confronti della Società restano incontestati.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Premesso che le pretese risarcitorie non possono trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al *Regolamento sugli indennizzi*, si osserva che, incontestatamente, a far data dal 30 aprile 2018 l'utenza di cui si discute è stata portata in TIM S.p.A., pertanto il disservizio patito dall'utente a far data dal 1° maggio 2018 può essere imputato solo al predetto operatore.

Per quanto sopra, in accoglimento alla richiesta *sub ii.*, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 6,00 per ciascun servizio, voce e adsl, per 67 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 1° maggio 2018 al 7 luglio 2018 (data in cui l'operatore ha attivato i servizi di competenza, sebbene su un diverso numero telefonico, ma in adempimento alla richiesta dell'utente), per un importo complessivo pari a euro 804,00 (ottocentoquattro/00).

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub iii.*, atteso che la perdita della numerazione non è stata determinata da un'attività posta in essere autonomamente da TIM S.p.A., bensì da un'espressa richiesta di disattivazione dell'istante cui l'operatore ha dato mera esecuzione. L'inadempimento di TIM S.p.A., infatti, è limitato alla mancata attivazione del servizio dati; il fatto che tale inadempimento abbia determinato l'istante a rinunciare al contratto concernente l'utenza n. 0434923xxx è un fatto eventuale e non direttamente imputabile all'operatore.

Infine, per quanto concerne le fatture contestate emesse da Fastweb S.p.A. (n. S002087391 del 01.05.2018; n. S002849159 del 01.06.2018 e n. S002945512 del 01.07.2018.), relativamente alla procedura di *Number Portability* cd. pura della numerazione 0434923xxx, notificata a Fastweb S.p.A. il 17 aprile ed espletata il 30 aprile 2018, valgono le osservazioni che seguono. 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 (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, com'è accaduto nel caso di specie. Ciò stante, dalla documentazione in atti non si evince se il Sig. Ciccarelli abbia effettivamente richiesto a TIM S.p.A. la portabilità della sola

numerazione, senza contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio, tuttavia tale considerazione non incide sulla valutazione della condotta posta in essere da Fastweb S.p.A. che, in quanto operatore *donating*, nel caso di specie si è limitato a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla richiesta pervenuta dal *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, si ritiene che all'utente non è stato esplicitato con chiarezza che, a far data dal 30 aprile 2018, i servizi sulla numerazione 0434923212, per effetto della procedura di *NNP*, venivano forniti da Telecom Italia S.p.A., tuttavia il rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A. non era cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente il servizio di trasmissione dati su un'altra numerazione, 0434030xxx, e avrebbe anche addebitato i relativi costi, fermo restando la facoltà di recedere nelle forme prescritte nelle Condizioni generali di contratto.

In relazione a tanto, poiché si ritiene che l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore abbia contribuito a generare il disservizio di cui si duole il Sig. Ciccarelli, fermo restando che la Società nemmeno ha provato di aver erogato il servizio di competenza, in accoglimento alla richiesta sub i., si ritiene che Fastweb S.p.A. debba rimborsare, ovvero stornare, tutti i corrispettivi addebitati all'utente a far data dal 30 aprile 2018.

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 dell'utente Sig. Ciccarelli nei confronti delle società TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, un importo pari a euro 804,00 (ottocentoquattro/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti i corrispettivi addebitati all'utente, in riferimento al rapporto dedotto in controversia, a far data dal 30 aprile 2018.

4. 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.

5. 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  
Antonio Nicita

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