

**DELIBERA N. 133/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DE MATTI/FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.  
(GU14/40250/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 ottobre 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;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTA l'istanza del Sig. De Matti, acquisita al protocollo n. 0179870 del 5/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato che aveva richiesto la migrazione della linea telefonica dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A. Tuttavia, non avendo Fastweb S.p.A. attivato i servizi di competenza, il Sig. De Matti ha chiesto il rientro in TIM S.p.A., ma la procedura non è andata a buon fine.

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

- i. riattivazione dei servizi;
- ii. la corresponsione degli indennizzi spettanti.

### **2. La posizione degli operatori**

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *"la migrazione da TIM a Fastweb si era perfezionata in data 31.05.2018 e, da quanto risulta sui sistemi, al Sig. De Matti era anche stato consegnato il modem necessario per l'attivazione dei servizi; di talché Fastweb ha contattato l'istante, a partire dal 06.06.2018, per supportarlo nel collegamento dell'apparato e collaudare la linea tuttavia, controparte era prima ir reperibile e, successivamente, ha manifestato alla scrivente la volontà di non attivarsi e di disdire il contratto, come si evince dalla disdetta allegata"*. In particolare, la Società ha evidenziato che nella disdetta l'utente non ha dichiarato di voler migrare la linea verso altro operatore, tanto meno è giunta alcuna richiesta di migrazione da parte di TIM o di OLO.

TIM S.p.A., in riscontro a espressa richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, ha dichiarato che *"la linea 069538xxx in data 30/05/18 è migrata ad altro OLO; in data 17/07/18 è presente richiesta di rientro in TIM della numerazione a nome di De Matti; tuttavia il numero 069538xxx è stato chiuso da OLO in data 03/07/18 con cessazione, ovvero in data precedente alla richiesta di rientro per cui non è stato possibile procedere al rientro della linea già cessata alla data del 17/07/18"*.

### **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.

In via preliminare giova precisare che l'utente, cliente dell'operatore TIM S.p.A., in data 30 maggio 2018, ha migrato la linea telefonica in Fastweb S.p.A. Tuttavia, atteso che il servizio telefonico non risultava funzionante, in data 8 giugno 2018 ha inviato la

comunicazione di recesso del contratto a Fastweb S.p.A., con l'intento di rientrare con l'utenza in TIM S.p.A. Tuttavia, stante a quanto dichiarato in memoria da TIM S.p.A., la richiesta di rientro è stata formalizzata dall'istante solo in data 17 luglio 2018, ovvero dopo che Fastweb S.p.A. aveva gestito il recesso e quindi cessato la linea. Conseguentemente, TIM S.p.A. non ha potuto attivare i servizi di competenza sulla numerazione dedotta in controversia.

Pertanto, non può trovare accoglimento la richiesta *sub i.* in quanto TIM S.p.A. ha chiarito che, essendo stata cessata da OLO, non è tecnicamente possibile procedere alla riattivazione della linea.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo, premesso che, alla luce delle memorie depositate da entrambi gli operatori, l'utenza dedotta in controversia risulta migrata in Fastweb S.p.A. a far data dal 30 maggio 2018, si constata che l'operatore non ha dato prova di aver fornito i servizi di competenza, tantomeno ha provato quanto addotto, ovvero di aver consegnato il *modem* all'utente e di averlo ripetutamente contattato, senza esito, "*per supportarlo nel collegamento dell'apparato e collaudare la linea*". In relazione a tanto, atteso che l'operatore ha dichiarato di aver cessato il contratto il 4 luglio 2018 e non ha dimostrato che in pendenza di rapporto contrattuale ha adempiuto puntualmente alla prestazione di competenza, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 al giorno per ciascun servizio, per 34 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 31 maggio al 4 luglio 2018, per un importo totale pari ad euro 510,00.

Viceversa, alcuna responsabilità può essere addebitata a TIM S.p.A. che non ha potuto dare seguito alla richiesta di rientro pervenuta il 17 luglio 2018, in quanto l'utenza era stata già cessata da Fastweb S.p.A., su richiesta dell'utente.

UDITA la relazione del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Sig. De Matti nei confronti della società 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, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo di euro 510,00 (cinquecentodieci/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omessa attivazione dei servizi in esito all'espletamento della procedura di migrazione.

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, 17 ottobre 2019

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

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