

DELIBERA N. 143/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BENETTI / FASTWEB S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/140649/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 2020;

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;

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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio*”

nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarata con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale

VISTA l'istanza del Sig. Benetti, acquisita con protocollo n. 0277286 del 25/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha dichiarato di aver richiesto, in data 3 maggio 2018, a Fastweb S.p.A. il subentro nella titolarità delle utenze *business* n. 0444 020xxx e 0444 1807xxx (Benetti in luogo di Ditta Individuale Benetti). Tuttavia, poiché la procedura non veniva espletata, il 10 settembre 2018 l'utente ha deciso di migrare le predette linee telefoniche da Fastweb S.p.A. a Wind Tre S.p.A.

Il primo tentativo di acquisizione delle utenze da parte di Wind Tre S.p.A. non andava a buon fine in quanto risultava “*una posizione aperta in FASTWEB*”; pertanto l'istante, a mezzo fax del 4 ottobre 2018, formalizzava l'annullamento della precedente richiesta di subentro, al fine di migrare le utenze.

Viceversa, dopo qualche giorno, l'utente veniva informato che la procedura di subentro era stata espletata e, a mezzo *e-mail* (in atti), l'operatore comunicava “*un nuovo codice migrazione e un solo numero associato (04441807xxx)*”. L'istante ha trasmesso tale comunicazione a Wind tre S.p.A. al fine di tentare nuovamente l'espletamento della migrazione, ma la procedura veniva bocciata. Inoltre, nella prima fattura emessa da Fastweb S.p.A., intestata a Benetti Nicola S.r.l. (codice cliente 10134352), “*sono riportati due numeri di telefono diversi rispetto a quelli in uso e da contratto e non compare più il codice migrazione*”.

In relazione a tanto, l'utente ha inviato a Fastweb S.p.A. un primo reclamo, a mezzo PEC del 23/10/2018, *“ricapitolando quanto successo e chiedendo ulteriormente di lasciare che la migrazione possa andare a buon fine”*, cui è seguito un contatto telefonico da parte di un operatore di Fastweb S.p.A. e *“dopo questa telefonata sembrava la situazione risolta”*; invece, la migrazione comunque non veniva espletata *“causa CAMBIO TECNOLOGIA IN CORSO”*. In data 08/11/2018 l'istante ha inviato un ulteriore reclamo a Fastweb S.p.A., a mezzo PEC, segnalando l'accaduto; in riscontro, con e-mail del 13 novembre 2018, l'operatore ha addotto che avrebbe provveduto ad *“annullare la migrazione di tecnologia”* chiedendo, altresì, *“la disdetta firmata dal legale rappresentante”* che è stata prontamente inviata, a mezzo PEC del 15 novembre 2018, *“specificando che il numero rimanga attivo fino a migrazione avvenuta con operatore WIND”*.

In data 27 novembre 2018 l'utente apprendeva dal Servizio Clienti di Fastweb S.p.A. che la migrazione delle linee telefoniche dedotte in controversia non veniva espletata *“in quanto non c'è collegamento tra numeri e codice migrazione”*.

In definitiva, la migrazione richiesta è stata espletata solo il 4 marzo 2019, in esito al procedimento GU5.

Dopo la migrazione in Wind Tre S.p.A., l'istante ha comunicato ben tre volte, a mezzo PEC, la cessazione del contratto a Fastweb S.p.A. che, comunque, *“fatturerà canoni per un periodo in cui le utenze sono già wind”*.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per *“mancato espletamento del subentro richiesto il data 2 maggio2018”*;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per *“mancata disponibilità del codice di migrazione e della migrazione”*;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per *“ritardo nella portabilità dei numeri di rete fissa”*;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per *“mancata risposta ai reclami”*;
- v. lo storno, ovvero il rimborso, di tutti gli importi indebitamente corrisposti *“fatture doppie - ripetizione dell'importo pagato per minaccia di distacco e impedimento alla migrazione fatture successive alla migrazione da stornare”*.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“alla ricezione della richiesta di subentro Fastweb ha avviato tutte le operazioni necessarie all'espletamento”*; pertanto, quando è giunta la richiesta di migrazione, l'11 settembre 2018, è stata bocciata *“per variazione tecnica in corso”*. La richiesta successiva, del 25 settembre 2018, è stata bocciata con causale *“DN non associato all'ingresso da migrare”* in quanto *“tecnicamente il subentro non si era ancora completato”*.

L'operatore ha addotto di aver comunicato all'utente il CDM assegnato dopo l'espletamento della richiesta di subentro; tuttavia, anche la richiesta di migrazione del

17 ottobre 2018 non è andata a buon fine in quanto “*Wind ha chiesto solo uno dei 2 numeri attivi sulla linea*”, come risulta dalle schermate depositate al fascicolo.

Le richieste di migrazione successive all’istanza GU5 sono state bocciate, sempre per “*incompletezza di numeri indicati*”. Infine, è stata espletata in data 4 marzo 2019 la richiesta di migrazione del 15 febbraio 2019.

Wind Tre S.p.A. ha addotto che “*in data 06 settembre 2018 perveniva una proposta di contratto per l’attivazione della linea fissa 0444020xxx con scenario Fastweb donating – Wind Tre recipient, unitamente al modulo di rinuncia all’attivazione della numerazione secondaria 04441807xxx*”.

La prima richiesta di migrazione della linea 0444020xxx, datata 14 settembre 2018, è stata scartata con causale “*Altro ordine in corso per tale utenza*”. L’istante è stato informato telefonicamente dell’impedimento tecnico riscontrato.

Parimenti, non andava a buon fine la richiesta di migrazione del 25 settembre 2018, bocciata con causale “*DN non associato all’accesso da migrare*”. Anche di tale KO veniva puntualmente informato l’utente che “*si impegnava a contattare l’operatore donating Fastweb per poi richiedere la migrazione della numerazione a Wind Tre*”.

Anche la richiesta di migrazione del 15 ottobre 2018 veniva bocciata il successivo 23 ottobre con causale “*Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all’accesso*” e, inoltrata nuovamente, riceveva ulteriore KO per “*Codice segreto errato I*”. In proposito Wind Tre S.p.A. ha addotto che Fastweb S.p.A. comunicava: “*sui nostri sistemi risulta una richiesta di cambio tecnologia avviata di recente e attualmente in corso. Il cliente pertanto può contattare il nostro Call Center al fine di verificare la sua posizione commerciale*”. Anche in tal caso l’istante veniva puntualmente informato del motivo di blocco della migrazione.

In esito all’istanza Gu5, depositata dall’utente il 21 gennaio 2019, “*...la migrazione richiesta con il codice di migrazione FWS044412915357007O fornito da Fastweb veniva però bocciata per “Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all’accesso*”. In seguito a ulteriori verifiche Fastweb S.p.A. ha poi comunicato che “*il codice di migrazione corretto era FW7044412915357007T a cui erano associate le numerazioni 0444020xxx e 04441807xxx*” e l’utente “*confermava quindi alla convenuta di voler proseguire con l’attivazione del solo numero 0444020xxx, come da modulistica allegata alla proposta di contratto*”. Pertanto, “*in data 04 marzo 2019 la numerazione 0444020xxx veniva attivata da Wind Tre*”.

Per tutto quanto sopra la Società ha declinato ogni responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia.

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.

Nel merito, si ritiene di non accogliere la richiesta *sub i.* in quanto, premesso che la fattispecie non è specificamente prevista nel *Regolamento sugli indennizzi*, la procedura di subentro è stata comunque espletata, sebbene a distanza di cinque mesi dalla relativa richiesta. Tale circostanza, benché non possa costituire un preciso inadempimento

contrattuale in capo all'operatore, in quanto nelle Condizioni Generali di Contratto non è previsto alcun termine per l'espletamento delle richieste di subentro, assume tuttavia rilievo sotto il profilo del ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione in Wind Tre S.p.A., ovvero nell'ambito della disamina della richiesta *sub iii*.

Parimenti, non può trovare autonomo accoglimento la richiesta *sub ii*., tenuto conto che il *Regolamento sugli indennizzi* non prevede alcun indennizzo a titolo di “*mancata disponibilità del codice di migrazione e della migrazione*”; la regolamentazione vigente, infatti, ha riguardo della circostanza esclusivamente sotto il profilo del disservizio patito dall'utente nell'ambito delle procedure di passaggio tra operatori.

Per quel che concerne la richiesta *sub iii*., si osserva che, ai sensi dell'articolo 4.4.1 della Carta servizi depositata da Fastweb S.p.A., la “*gestione dell'abbonamento*”, e quindi anche la richiesta di subentro, avviene tramite la sezione *online* del sito dell'operatore, *MyFASTPage*, dove è scritto che “*la variazione dell'intestatario del contratto è gestita in 30 giorni*”. In relazione a tanto, atteso che Fastweb S.p.A. ha gestito tardivamente la richiesta di subentro formalizzata dall'utente il 3 maggio 2018, tant'è che le bocciature della procedura di migrazione dell'11 e del 25 settembre 2018 sono state determinate proprio dalla pendenza della procedura di subentro, si ritiene l'operatore responsabile del ritardo della migrazione in riferimento al periodo compreso dall'11 settembre 2018 (data del primo KO) al 17 ottobre 2018 (data del KO con causale n. 10). Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 al giorno, in riferimento all'unica utenza che l'istante ha chiesto di migrare in Wind Tre S.p.A. (0444020xxx), per 35 giorni, calcolati in riferimento al periodo di cui sopra, per un importo complessivo pari a euro 105,00.

Diversa considerazione merita il KO notificato all'operatore *recipient*, Wind tre S.p.A., in riscontro alla richiesta di migrazione del 17 ottobre 2018. In particolare, alla luce delle schermate, non contestate, depositate da operatore *donating* Fastweb S.p.A., effettivamente risulta che l'operatore *recipient* ha “*chiesto solo uno dei 2 numeri attivi sulla linea*”. In proposito, si ritiene trovi applicazione l'allegato 5 alla delibera n. 274/07/CONS, secondo cui : “*[r]elativamente alla causale di scarto numero 10 che «riguarda il caso in cui si intende richiedere la migrazione di una risorsa sulla quale sono associati N numeri e per la quale il cliente chiede la migrazione della risorsa e di N-M numeri (quindi M numeri rimarrebbero in capo al donating), il tavolo tecnico individua la seguente soluzione: il recipient comunica, in fase I, il codice di migrazione completo (risorsa più N numeri). In Fase II il recipient invia al donating il codice di migrazione unitamente all'elenco di tutte le N numerazioni associate all'accesso, anche nel caso in cui il cliente gli ha chiesto di migrare solo N-M numerazioni. In fase III il recipient chiede l'attivazione della risorsa e degli N-M numeri che intende migrare. TI espleta l'ordine e comunica al donating il dettaglio degli N-M numeri che il recipient intende migrare. A questo punto il donating, verificato che M numeri rimangono senza accesso sottostante, può procedere (nel caso TI donor) alla cessazione di tali numeri o chiederne la portabilità su altro accesso (ad esempio radio per un altro cliente.»*”.

Ciò stante, si ritiene che il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione, a far data dal 17 ottobre 2018, sia addebitabile a Wind Tre S.p.A. che, in virtù della

richiamata normativa, avrebbe dovuto inserire a sistema la richiesta di entrambe le numerazioni dedotte in controversia, a prescindere dal fatto che, conformemente alla richiesta dell'utente, avrebbe poi dovuto attivare solo l'utenza *business* n. 0444020xxx. Si osserva, peraltro, che anche le richieste notificate dopo il deposito dell'istanza GU5 sono state bocciate con causale "*Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso*" e che non c'è riscontro documentale in merito all'asserita modifica del CDM da parte di Fastweb S.p.A.

Pertanto, Wind tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 al giorno per 138 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 17 ottobre 2018 al 4 marzo 2019 (data in cui la procedura è stata espletata), per un importo complessivo pari a euro 414,00.

Anche la richiesta *sub iv.* può essere accolta nei confronti di Fastweb S.p.A. che non ha dato prova di aver riscontrato il reclamo, inviato a mezzo PEC in data 23 ottobre 2018, concernente la contestazione della fatturazione, depositato dall'utente nel fascicolo UG/71158. La Società è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima pari ad euro 300,00, calcolato in riferimento al periodo compreso dall'8 novembre 2018 all'11 giugno 2019 (data dell'udienza di conciliazione).

Infine, premesso che al fascicolo non sono depositate evidenze documentali comprovanti la fatturazione da parte di Fastweb S.p.A. in riferimento al periodo successivo all'espletamento della migrazione in Wind Tre S.p.A., in accoglimento alla richiesta *sub v.*, si ritiene equo disporre lo storno, ovvero il rimborso, di tutti gli importi eventualmente fatturati dall'operatore in riferimento al periodo successivo al 4 marzo 2019.

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 del Sig. Benetti, nei confronti di Fastweb S.p.A. e Wind Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi eventualmente addebitati in riferimento al periodo successivo al 4 marzo 2019, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza:

- i. euro 105,00 (centocinque/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella portabilità dell'utenza *business* n. 0444020xxx;
- ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La società Wind Tre S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 414,00 (quattrocentoquattordici/00), maggiorato degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nella portabilità dell'utenza *business* n. 0444020xxx.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

5. 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.

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone