

DELIBERA N. 16/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VALENTINI /TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/84249/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 gennaio 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*”, 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*”.

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*.

VISTA l'istanza del Sig. Valentini, acquisita con protocollo n. 0065912 del 15/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Valentini, utente dell'operatore Fastweb S.p.A. dal 23.03.2007, in data 02.10.2015 ha inviato formale comunicazione di disdetta dal contratto di abbonamento, con contestuale richiesta di portabilità del numero 051384xxx in TIM S.p.A. Tuttavia, la disdetta non è stata gestita da Fastweb S.p.A. che proseguiva ad addebitare in conto corrente i corrispettivi di un servizio che di fatto non erogava da tempo. In relazione a tanto, il Sig. Valentini inviava formale reclamo, in data 06.06.2018, cui però non seguiva riscontro alcuno dall'operatore.

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

- i. lo storno integrale dell'insoluto e il ritiro della pratica di recupero del credito;
- ii. il rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute dal 31.12.2016 (data di passaggio a TIM) al 11.12.2017, pari a euro 2.458,19;
- iii. la corresponsione degli indennizzi dovuti, ex art. 7 All. A Del. 347/18/CONS per la mancata lavorazione della disdetta, pari a euro 350,00;
- iv. la corresponsione degli indennizzi dovuti, ex art. 12 All. A Del. 347/18/CONS per la mancata risposta al reclamo del 06.06.2018, pari a euro 300,00;
- v. tutti i danni patiti e *patendi* che l'utente si è riservato di quantificare;
- vi. il rimborso delle spese di procedura per euro 100,00.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *"l'unica richiesta di migrazione della linea dedotta in controversia giunta alla scrivente in data 25.09.2015 è stata annullata per sessione scaduta con notifica 12 pervenuta il 22.12.2015"*. Nella disdetta del 02.10.2015 il Sig. Valentini ha espressamente manifestato la volontà di mantenere il

numero "pertanto, in assenza di qualsivoglia altra richiesta di migrazione e/o portabilità dell'utenza in esame, e senza la comunicazione di espletamento, il rapporto è proseguito".

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che "dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi informativi -di cui non si possono produrre schermate wholesale perché eccessivamente risalenti- TIM ha potuto accertare che la linea n. 051.384xxx, migrata in ULL Fastweb in data 16 aprile 2007, è stata restituita da quest'ultimo a TIM in data 23 luglio 2018 in virtù di una disdetta". L'operatore ha anche addotto che non risulta che sia mai stata richiesta la migrazione, ovvero il rientro dell'utenza dedotta in controversia (051384xxx).

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, in via preliminare, si osserva che al fascicolo non è prodotta evidenza del disservizio contestato, ovvero che entrambi gli operatori convenuti abbiano, rispettivamente, emesso fattura in riferimento al medesimo periodo e alla medesima utenza. L'unica fattura depositata dall'utente è di TIM S.p.A., ma è riferita alla linea telefonica n. 051385xxx che non è quella dedotta in controversia.

Per quanto concerne l'asserita disdetta del contratto, il Sig. Valentini ha depositato la prova dell'invio a Fastweb S.p.A., a mezzo raccomandata A/R, di una comunicazione che però non è nel fascicolo. L'utente stesso ha tuttavia dichiarato che la disdetta presupponeva la portabilità in TIM S.p.A. (operatore *recipient*) della numerazione, pertanto correttamente Fastweb S.p.A. non l'ha cessata, restando in attesa di ricevere la relativa richiesta di migrazione dall'operatore *recipient*. Dal canto suo, TIM S.p.A. ha dichiarato di non aver mai ricevuto dall'utente una richiesta di migrazione/rientro dell'utenza dedotta in controversia (05138xxx) e il Sig. Valentini non ha dimostrato il contrario.

Si rileva, infine, che, in esito al reclamo del 6 giugno 2018, Fastweb S.p.A. ha restituito la numerazione a TIM S.p.A.

Per quanto sopra, atteso che le contestazioni dell'utente non sono supportate dalle risultanze documentali, l'istanza non può essere accolta.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Valentini nei confronti delle società TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

3. 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, 15 gennaio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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