

DELIBERA N. 16/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ELLE4 DI B. M./FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/571002/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 maggio 2023;

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*”, come modificato dal d. l.vo 207/2021, di seguito “*Codice*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 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. 434/22/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente ELLE4 DI B.M., del 07/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze *business* nn. 0574652xxx, 3355615xxx e 3397274xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 28/03/2022 l'istante ha chiesto il passaggio delle utenze telefoniche di cui sopra da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A.;
- b. TIM S.p.A. *«ha emesso la fattura Agosto 22 di E 553,76, comprensiva delle rate residue del contributo di attivazione, per E 270, che l'istante aveva già contestato con pec dello scorso 29 marzo e del router, per E 219,60»*;
- c. Fastweb S.p.A. *«ha emesso la fattura del 30 aprile, riferita alla linea fissa, che sembrerebbe attiva dal 29 aprile, mentre la fattura M030403xxx del 01 ottobre, riferita alle sim 37569808xxx e 3756984xxx (mai richieste)»*.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. *«l'indennizzo per la ritardata migrazione ed il rimborso/lo storno per l'eventuale doppia fatturazione»*;
- ii. a TIM S.p.A. *«una volta completato il passaggio delle linee, la cessazione della linea fissa e mobile, senza ulteriori oneri, il rimborso dei contributi di attivazione contestati con pec del 29 marzo scorso, l'indennizzo per non aver dato riscontro al reclamo e lo storno delle fatture successive alla migrazione, considerando che l'istante si rende disponibile a restituire il router all'indirizzo che sarà comunicato»*.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A. ha sottoscritto in udienza un accordo transattivo con l'utente, per effetto del quale l'operatore è estromesso dalla controversia essendo il procedimento archiviato nei suoi confronti.

Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che *«l'attivazione della linea fissa è avvenuta in data 29.04.2022 e la NP del numero 0574652xxx è avvenuta in pari data»*, come si evince dalla documentazione in atti. Pertanto, *«la fattura n. LA00177xxx è, quindi, assolutamente legittima, in quanto nella stessa sono stati addebitati i canoni relativi al periodo 29.04.2022 – 30.06.2022»*.

In merito alla contestazione della fattura n. M030403xxx del 01.10.2022, riferita alle SIM n. 37569808xxx e n. 3756984xxx, asseritamente non richieste dall'istante, l'operatore ha addotto che trattasi delle numerazioni assegnate provvisoriamente, prima dell'espletamento della MNP *«infatti, come si evince dalla semplice lettura della successiva fattura n. M031684xxx del 01.11.2022, i numeri mobili riportati (3355615xxx e 3397274xxx) sono esattamente quelli richiesti nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente»*.

In virtù di quanto sopra esposto, la Società, nel confermare la correttezza del proprio operato, non ritiene di accogliere le richieste dell'utente.

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere parzialmente accolta nei confronti di Fastweb S.p.A., in riferimento alla due utenze mobili che, dalla documentazione in atti, risultano migrate in Fastweb S.p.A. solo in data 14/09/2022, a fronte della PdA datata 28/03/2022.

Pertanto, non avendo Fastweb S.p.A. addotto alcuna motivazione in ordine al ritardo nell'espletamento della *MNP* che, ai sensi della delibera n. 147/11/CIR, avrebbe dovuto compiersi entro due giorni lavorativi dalla sottoscrizione della PdA, in riferimento al periodo compreso dal 31/03/2022 al 05/09/2022 (data in cui, dalla fattura M030403xxx, risultano attivati due numeri provvisori), la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 3,00 al giorno, per ciascuna SIM, per 158 giorni, per un importo complessivo pari a euro 948,00 a causa del ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore. Mentre, in riferimento al periodo compreso dal 06/09/2022 al 14/09/2022 (data in cui è stata completata la *MNP*), per il ritardo della sola portabilità del numero, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 10,00 al giorno per ciascuna SIM per 8 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 160,00.

Si precisa, infine, che la fatturazione di Fastweb S.p.A. risulta corretta; pertanto, non può trovare accoglimento la richiesta di storno/rimborso.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare considerazione essendo rivolta nei confronti di TIM S.p.A. che ha raggiunto con l'istante un accordo transattivo in udienza.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante e secondo le modalità in

istanza, i seguenti corrispettivi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 948,00 (novecentoquarantotto/00), a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio tra operatori;
- ii. euro 160,00 (centosessanta/00), a titolo di indennizzo per ritardo nella portabilità del numero.

3. La predetta Società è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.

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, 31 maggio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba