

DELIBERA N. 169/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EL DUENDE / TIM S.P.A. / FASTWEB S.p.A.
(GU14/81165/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 novembre 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 della società El Duende, acquisita al protocollo n. 0055519 del 9/2/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il 22/11/2017 l'istante ha chiesto di migrare le utenze *business* n. 0687194xxx e n. 0687452xxx da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A.

Fastweb S.p.A., tuttavia, ha acquisito solo la linea telefonica n. 0687452xxx e poi ha attivato la nuova numerazione 0645542xxx. L'utenza n. 0687194xxx non è mai migrata ed è stata cessata da TIM S.p.A. per morosità.

Il 21/07/2018 è stato inviato, a mezzo PEC, un reclamo a Fastweb S.p.A. cui, però, non è seguita risposta. Nel mese di giugno è stato aperto un reclamo a TIM S.p.A. (1-10829358005) per richiedere il ripristino del numero storico (0687194xxx) di cui l'utente era titolare dal lontano 1989.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste a TIM S.p.A.:

- i. chiusura del contratto in esenzione spese;
- ii. storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione e ritiro della pratica di recupero crediti;
- iii. corresponsione dell'indennizzo per mancata migrazione;
- iv. corresponsione dell'indennizzo per perdita del numero telefonico;
- v. corresponsione dell'indennizzo per pratica commerciale scorretta;
- vi. corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste a Fastweb S.p.A.:

- vii. corresponsione dell'indennizzo per mancata migrazione;
- viii. corresponsione dell'indennizzo per perdita del numero telefonico;
- ix. corresponsione dell'indennizzo per pratica commerciale scorretta;
- x. corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A., in memorie, ha rappresentato che *"La mancata migrazione della linea n. 06.87194xxx, con conseguente pretesa illegittima prosecuzione del relativo ciclo di fatturazione, non è in realtà imputabile all'esponente società, alla quale veniva richiesto unicamente il n. 06.87452xxx come dimostrano le relative schermate wholesale"*, depositate in atti. L'operatore ha anche dichiarato che quindi ha proseguito a fornire i servizi di competenza sull'utenza n. 06.87194xxx *"le cui fatture non venivano mai sottoposte a contestazione formale da parte dell'odierna istante che -ad ogni buon conto- risultava (e risulta) morosa per un totale di € 708,80. TIM provvedeva quindi alla sospensione amministrativa e alla successiva cessazione in data 3 giugno 2018, come da lettera di risoluzione contrattuale datata 28 febbraio 2018"*, in atti.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato di aver notificato a TIM S.p.A., tempestivamente, la richiesta di entrambe le numerazioni, ovvero la n. 0687194xxx e la n. 0687452xxx; tuttavia, *"per cause non imputabili alla scrivente, la numerazione 0687194xxx non è passata in Fastweb"*. A seguito della segnalazione inviata a TIM S.p.A., Fastweb S.p.A. ha appreso che la linea era stata cessata e pertanto è stata attivata una nuova numerazione. Infine, l'operatore ha addotto che il reclamo del 21 luglio 2018 è stato inviato ad un recapito diverso da quello indicato nel contratto.

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.

La richiesta *sub i.* non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto.

La richiesta *sub ii.* non può trovare accoglimento in questa sede in quanto l'istante non ha precisato quale sia il titolo cui è riferito l'importo insoluto e perché lo stesso è contestato. Pertanto, stante l'indeterminatezza della domanda, non è possibile svolgere alcun accertamento istruttorio in merito. Inoltre, non si ritiene che competa a TIM S.p.A. corrispondere l'indennizzo per mancata migrazione, tantomeno che l'operatore abbia cagionato la perdita della numerazione 0687194xxx che non è cessata per imperizia, ovvero violazione delle norme regolamentari, bensì a causa della morosità maturata e giusto preavviso, a fronte del quale preme rilevare l'assoluta inerzia dell'utente.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo da parte di TIM S.p.A. in quanto, in atti, non è prodotto alcun reclamo indirizzato alla Società.

Viceversa, si osserva che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di aver posto in essere le attività cui era tenuta in adempimento al contratto sottoscritto. In particolare, l'operatore ha addotto, ma non provato, di aver notificato a TIM S.p.A., tempestivamente,

la richiesta di migrazione sia dell'utenza n. 0687194xxx che dell'utenza n. 0687452xxx. Tale considerazione non è di poco momento, atteso che TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che Fastweb S.p.A. ha richiesto unicamente il n. 06.87452xxx e, a comprova di ciò, ha anche depositato le relative schermate *wholesale*. Pertanto, considerato che, incontestatamente, la linea telefonica *business* n. 0687194xxx è stata servita da TIM S.p.A. sino al 3 giugno 2018, in accoglimento alla richiesta *sub vii.*, si ritiene che Fastweb S.p.A. debba corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in riferimento al periodo compreso dal 22 dicembre 2017 (data in cui l'operatore *recipient* ha espletato la migrazione della numerazione 0687452xxx) al 3 giugno 2018 (data in cui TIM S.p.A. ha cessato l'utenza), nella misura di 3,00 euro al giorno, per 163, per un importo totale pari ad euro 489,00.

Per le motivazioni di cui sopra si ritiene che neanche Fastweb S.p.A. sia responsabile della perdita della numerazione, pertanto alcun indennizzo è dovuto a tale titolo.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ix.*, atteso che nel *Regolamento sugli indennizzi* non è contemplata tale fattispecie.

Infine, per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, premesso che a nulla vale addurre che l'indirizzo al quale è stato inviato il reclamo del 21 luglio 2018 è diverso da quello previsto nel contratto, trattandosi di un indirizzo PEC, comunque riconducibile a Fastweb S.p.A., si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00, tenuto conto che l'udienza di conciliazione, in cui la Società ha dichiarato di aver riscontrato il reclamo, si è svolta in data 6 febbraio 2019 e fermo restando il termine di 45 giorni che Fastweb S.p.A. si riserva per dare riscontro ai reclami, ai sensi della propria Carta servizi.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società El Duende nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante assegno o

bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali maturati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 489,00 (quattrocentottantanove/00), a titolo di indennizzo per omessa portabilità della numerazione dedotta in controversia;
- ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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