AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 170/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ARTE PIZZA / FASTWEB SPA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/81173/2019)

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 Arte Pizza, acquisita con protocollo n. 0055529 del 9/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha dichiarato che nel marzo 2016 ha comunicato a Fastweb S.p.A. la disdetta del contratto. Successivamente, "*non vedendo ottemperata tale richiesta*" ha chiesto la migrazione dell'utenza *business* dedotta in controversia in TIM S.p.A.; tuttavia, "*ad oggi il cliente riceve fatture sia da TIM S.p.A., regolarmente saldate, che da Fastweb S.p.A.*", nonostante la numerazione sia regolarmente migrata.

Sono stati inviati anche numerosi reclami, sia a mezzo fax che PEC, a oggi rimasti senza riscontro.

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

i. l'immediata risoluzione del contratto con Fastweb S.p.A.;
ii. lo storno di eventuali morosità pendenti e ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti;
iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risosta ai reclami;
iv. la corresponsione dell'indennizzo per "*doppia fatturazione e mancata ottemperanza alle richieste del titolare*".

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che "*Il dn 055.0510xxx è NATIVO OLO FASTWEB, attivata in TIM ex delibera 35/10/CIR in data 8 febbraio 2016 con OL espletato il 24 marzo. Tuttavia, proprio perché non ne è proprietaria, TIM wholesale non ha evidenzia delle date di notifica all'altro gestore, che per questo motivo potrebbe essere stato informato tardivamente in merito alla cessazione del ciclo di fatturazione, circostanza rispetto a cui l'esponente società non risulta avere alcun coinvolgimento. Inaccoglibile è la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che non esiste – agli atti – una segnalazione recante la prova dell'avvenuta trasmissione nei confronti dell'operatore.*"

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che "*la disdetta ricevuta a maggio 2016 non è stata gestita in quanto non provvista della firma del legale rappresentante, Sig. Pometto Pasquale e di tale circostanza è stato informato l'utente con SMS su numero mobile 3295858xxx*". Successivamente all'operatore è pervenuta richiesta di *NPP* dell'utenza *business* dedotta in controversia, espletata il 24.04.2015. Tale procedura prevede il passaggio della sola numerazione del cliente finale, senza la contestuale migrazione del servizio accessorio intermedio, pertanto il contratto con Fastweb S.p.A., operatore *donating*, è proseguito in relazione ai servizi che non sono stato oggetto di trasferimento; infatti, per rescindere il vincolo contrattuale, è necessario che l'utente invii

all'operatore formale disdetta. Nel caso di specie, il contratto è stato chiuso a fronte della disdetta di luglio 2018.

Infine, l'operatore ha precisato che il solo reclamo in data 18 luglio 2018 è stato prontamente riscontrato a mezzo mail, come comprovato dall'allegato al fascicolo.

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.

Risulta incontestato che a Fastweb S.p.A. è stata notificata una richiesta di *Number Portability* cd. pura della numerazione dedotta in controversia; la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie TIM S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating* che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione.

Ciò stante, Fastweb S.p.A., in quanto operatore *donating*, nel caso in parola si è limitato a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla richiesta pervenuta da TIM S.p.A., *recipient*. Tuttavia, preso atto dell'evidente inconsapevolezza dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di *NNP* e, soprattutto, in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore *donating*, si ritiene che Fastweb S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. Nella fattispecie, non risulta che Fastweb S.p.A. abbia assolto gli oneri informativi di competenza, determinando quindi il disservizio di cui si duole l'utente.

Nel merito, la richiesta *sub* i. risulta soddisfatta a far data dal luglio 2018, stanti le memorie di Fastweb S.p.A.

Per le motivazioni di cui sopra, la richiesta *sub* ii. merita accoglimento, pertanto Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza dedotta in controversia a far data dal 25 aprile 2015; tenuto anche conto del fatto che non risulta che l'utente, a decorrere dalla predetta data, abbia più fruito dei servizi offerti dall'operatore.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub* iii. in quanto, l'unico reclamo in atti di cui è provato l'invio risale al luglio 2018 ed è stato gestito dall'operatore, come risulta dalla mail depositata in atti e non contestata dall'istante.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta *sub* iv., atteso che non sussiste nel *Regolamento sugli indennizzi* alcuna ipotesi di indennizzo riconducibile alla fattispecie della "*doppia fatturazione e mancata ottemperanza alle richieste del titolare*".

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Arte Pizza, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, in favore dell'istante, tutti gli importi fatturati e addebitati in relazione all'utenza dedotta in controversia a far data dal 25/04/2015.

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