

DELIBERA N. 19/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MAGILU INTERNATIONAL/FASTWEB S.P.A.
(GU14/555368/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 giugno 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 MAGILU INTERNATIONAL, del 05/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze *business* nn. 0456149xxx, 0456149xxx, 0456148xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 20/09/2019 l'utente ha chiesto il passaggio delle linee telefoniche di cui sopra da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A., «a tale operazione sono seguiti diversi disservizi, tempestivamente comunicati»;

b. nelle more dell'espletamento della procedura di passaggio, sia Tim S.p.A. che Fastweb S.p.A. emettevano fatture, ma l'utente saldava solo le fatture emesse da Fastweb S.p.A. «nella convinzione che il passaggio fosse correttamente avvenuto»;

c. «a causa del mancato pagamento delle fatture Tim sospendeva per un periodo le utenze creando grave danno trattandosi di linee aziendali e non semplicemente linee private. Solo dopo vari reclami a Tim emergeva che le stesse erano ancora in capo al precedente operatore TIM»;

d. «il passaggio avveniva solo in data 19/07/22 dopo una procedura presso il Corecom».

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

i. «il versamento della somma che TIM pretende dall'istante per il servizio fornito ma non saldato (euro 4970,57)»;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per il ritardo nella portabilità di n. 3 linee telefoniche.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle memorie depositate in data 23/11/2022, ha dichiarato che «l'istante, passato da Fastweb a Tim nel mese di luglio 2019, due mesi dopo, ossia in data 20/09/2019 ha sottoscritto un nuovo contratto con Fastweb, con contestuale richiesta di migrazione da Tim di soli due numeri 0456149xxx e 0456149xxx. Difatti, come si apprende dall'esame del contratto prodotto anche dallo stesso utente, non c'è la richiesta di migrazione del numero 0456148xxx». Tuttavia, «a causa di un problema tecnico, la migrazione delle suddette linee telefoniche non è stata elaborata dal sistema. La circostanza era perfettamente nota all'istante come riconosciuto nel primo reclamo allegato agli atti e datato 8.10.2019 in cui si legge “con la presente siamo a comunicare che in data 7.10.2019 è passato un vostro tecnico presso la nostra sede MAGILU INTERNATIONAL sita in Belfiore (VR), Via xxx per effettuare il passaggio delle ns linee telefoniche ma per vostri motivi tecnici e non specificati non ha eseguito il lavoro”».

Nel frattempo, «l'utente continuava ad utilizzare le proprie numerazioni con l'operatore TIM (che difatti proseguiva nella fatturazione), tranne che per la linea dati il cui servizio utilizzato era quello di Fastweb, circostanza riconosciuta dall'utente nel reclamo del 25 ottobre 2019 in cui si legge che “con la presente siamo a comunicare che alla data odierna dopo numerosi solleciti telefonici via mail non avete ancora effettuato il

passaggio delle ns linee telefoniche da TIM a Fastweb, inoltre avete inviato una fattura con il canone completo in scadenza 14.11.2019 dove al momento noi abbiamo solo la linea dati attiva con Fastweb. Vi avvisiamo pertanto che questa fattura non verrà pagata perché non riteniamo corretto questo addebito e se entro 7 giorni non verrà un tecnico presso la ns Azienda per effettuare il passaggio, faremo disdetta del contratto”».

In data 14/01/2022, l’utente, tramite associazione dei consumatori, ha inviato una PEC a Fastweb S.p.A. in cui ha affermato che a far data dal 20/09/2019 aveva attivato le linee con Fastweb S.p.A. (cosa non vera) e che in seguito si sarebbero verificati una serie di disservizi, tempestivamente comunicati (circostanza non provata). In quell’occasione l’utente ha denunciato il disservizio sulle chiamate in entrata, a seguito del quale, come emerge dal tenore della PEC, Fastweb S.p.A. ha comunicato che le linee telefoniche erano ancora in capo al precedente operatore TIM S.p.A. e che pertanto il disservizio non era alla stessa imputabile.

In esito all’istanza GU5/525990/2022, depositata nell’aprile 2022, Fastweb S.p.A. ha inviato una prima richiesta di migrazione in data 30/05/2022 e una seconda in data 13/06/2022, entrambe bocciate con causale “codice segreto errato”. A seguito di ciò, l’operatore ha chiesto a parte istante *«di inviare una fattura con l’indicazione corretta del CDM. A quel punto, in data 01.07.2022, Fastweb ha inviato la terza richiesta di migrazione, conclusasi positivamente il 15.07.2022»*.

Infine, Fastweb S.p.A. ha evidenziato che *«i reclami sono sempre stati riscontrati anche telefonicamente, peraltro non risultano inviate comunicazioni stante anche l’assenza della ricevuta di avvenuta consegna»* e *«la domanda di indennizzi per il ritardo nella portabilità delle tre linee telefoniche è infondata, posto che il dilungarsi dei tempi non è dipeso da causa imputabile a Fastweb, ma anche da comportamento dell’utente che dovrà essere valutato ai sensi dell’art. 1227 c.c.»*.

In esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria, la Società ha addotto di aver effettuato ulteriori verifiche dalle quali è emerso che l’istante era cliente di Fastweb S.p.A. dal 2016 e, in data 11/07/2019, ha chiesto la NP out dei numeri 0456149xxx e 0456149xxx: *«la NP della linea 0456149xxx viene espletata il 27.08.2019, mentre quella del numero 0456149xxx viene espletata il 15.01.2020»*. Dopo l’avvenuta NP Out dei numeri sopra menzionati, l’utente ha chiesto il rientro delle utenze in Fastweb S.p.A. ed è stato informato dal servizio clienti che *«per rientrare sarebbe stato necessario che si concludesse correttamente la deconfigurazione della NP OUT»*. La deconfigurazione si è conclusa tecnicamente ed amministrativamente il 3/12/2019 e il contratto è rimasto attivo con Fastweb S.p.A. con la sola linea dati. L’operatore ha addotto che *«da questo momento il cliente avrebbe potuto chiedere nuovamente la variazione per riportare i numeri in Fastweb, ma non viene mai richiesta»*.

A febbraio 2021 è stata formulata all’utente una proposta per il rientro delle linee in Fastweb S.p.A.; l’utente ha accettato e *«le linee vengono inserite in consistenza ma la NP Out non parte. Da qui è probabile che si generi l’errata configurazione dei numeri con consumi nelle fatture, prima dell’effettiva NP IN, avvenuta solo il 15.07.2022 (come da schermate Eureka già allegata a 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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta nella sua formulazione in quanto integra gli estremi di una richiesta risarcitoria, inammissibile ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del *Regolamento*, perché di competenza del giudice ordinario. Tuttavia, la pretesa dell'utente, in via equitativa, può essere interpretata come volta al rimborso degli importi addebitati da Fastweb S.p.A. in riferimento al periodo in cui non ha erogato i servizi. In particolare, avendo Fastweb S.p.A. ammesso nelle memorie integrative *«l'errata configurazione dei numeri con consumi nelle fatture»*, è tenuta a rimborsare gli importi non dovuti corrisposti dall'istante in riferimento al periodo in cui l'operatore ha emesso fattura pur non avendo erogato i servizi telefonici.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto ii. in quanto, dalla documentazione in atti, emerge che comunque le parti hanno interloquito nelle more dell'espletamento della procedura di passaggio, ma soprattutto si ritiene che l'eventuale indennizzo per il mancato riscontro scritto alle segnalazioni relative al disservizio lamentato possa ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Infatti, è accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che la richiesta di *NP in* del 20/09/2019, in atti, risulta espletata con severo ritardo. In particolare, nelle memorie integrative, Fastweb S.p.A. ha dichiarato di aver informato l'utente, a mezzo del servizio clienti, che *«per rientrare sarebbe stato necessario che si concludesse correttamente la deconfigurazione della NP OUT»*. Orbene, innanzitutto tale circostanza sarebbe provata a mezzo schermate di sistema generate e gestite dall'operatore, ovvero il medesimo soggetto che intende avvalersene a propria tutela; inoltre, non è chiarita la motivazione per la quale una *NP out* richiesta l'11/07/2019 è stata espletata il 27/08/2019 per l'utenza n. 0456149xxx e il 15/01/2020 per l'utenza n. 0456149xxx, quindi sempre con notevole ritardo, rispetto al quale Fastweb S.p.A. non ha ritenuto di dimostrare né la propria responsabilità, né la ragione tecnica. Peraltro, se anche per rientrare in Fastweb S.p.A. fosse necessario che si concludesse correttamente la deconfigurazione della *NP out*, non si comprende il motivo per cui, una volta completata la deconfigurazione, l'operatore non ha dato seguito immediatamente alla richiesta di passaggio del 20/09/2019.

Anche nelle memorie depositate in data 23/11/2022, peraltro, Fastweb S.p.A. aveva dichiarato che *«a causa di un problema tecnico, la migrazione delle suddette linee telefoniche non è stata elaborata dal sistema»*, senza dare alcuna evidenza del problema tecnico asseritamente verificatosi. Inoltre, giova evidenziare in proposito che, nell'ambito del procedimento GU5/525990/2022, TIM S.p.A. *Donating*, in data 26/05/2022, ha dichiarato che *«[n]on sono presenti sui ns. sistemi richieste di passaggio ad OLO. Si rinvia a quest'ultimo eventuali comunicazioni su richieste pervenute»* e Fastweb S.p.A., di contro, non ha opposto evidenza di alcuna richiesta inviata.

In considerazione di quanto sopra esposto, atteso che nelle more dell'espletamento della procedura di passaggio, incontestatamente, è risultato che le utenze di cui trattasi erano servite da TIM S.p.A., Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 3 e 5, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 2.997,00, calcolati nella misura di euro 3,00 *pro die*, per l'utenza n. 0456149xxx, per complessivi 999 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 20/09/2019 al 15/07/2022, già decurtati del termine massimo di 30 giorni di cui gli operatori dispongono, ai sensi della vigente normativa, per effettuare il passaggio delle utenze. In merito al *dies ad quem* si ritiene di precisare che, alla luce delle schermate depositate da Fastweb S.p.A., nelle richieste di passaggio bocciate con causale "codice segreto errato", in esito all'istanza GU5/525990/2022, il codice segreto indicato nell'apposito campo della richiesta di portabilità inviata al *Donating*, è 1S3, mentre il codice esatto, indicato anche nella richiesta di portabilità sottoscritta il 20/09/2019, era 1S9; infatti, la procedura è stata espletata con questo codice il 15/07/2022. Si rappresenta, infatti, che la causale "codice segreto errato" è generata dal *Donating*, nel corso della procedura di NP, quando "il codice segreto indicato nella richiesta del Recipient non è quello associato al DN per il quale il Recipient chiede la portabilità".

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, 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, oltre a rimborsare gli importi non dovuti corrisposti dall'istante in riferimento al periodo in cui l'operatore ha emesso fattura pur non avendo erogato i servizi telefonici, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante e secondo le modalità in istanza, euro 2.997,00 (duemilanovecentonovantasette/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio tra operatori.

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, 15 giugno 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

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