

DELIBERA N. 191/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GRANDI/FASTWEB S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/141747/2019-GU14/141758/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 aprile 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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTE le istanze della Sig.ra Grandi, acquisite con protocolli nn. 0281524 e 0281595 del 27 giugno 2019;

VISTI gli atti ai rispettivi fascicoli e ritenuto opportuno disporre la riunione dei procedimenti GU14/141747 e GU14/141758, ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del *Regolamento*, in quanto aventi a oggetto controversie connesse sotto il profilo soggettivo e oggettivo;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, utente originario dell'operatore Fastweb e titolare delle numerazioni fisse 0519917xxx e 0519921xxx, ha rappresentato quanto segue: «*in data 24/03/16 ...sottoscrivevo, quale libera professionista, una proposta di abbonamento per la fornitura dei servizi internet e telefono fisso presso il mio Studio in Bologna....Nel contratto veniva stabilito che il pagamento dei canoni sarebbe avvenuto tramite*

domiciliazione bancaria (doc. 1). Il rapporto contrattuale decorreva regolarmente per più di un anno e mezzo, finché, in data 17/01/18, chiedendo di mantenere la numerazione telefonica assegnatami in precedenza, sottoscrivevo una proposta di contratto con Wind Tre s.p.a. (d'ora in avanti, solo Wind) per il passaggio della linea telefonica e dei servizi internet. Dietro richiesta, fornivo all'operatore Wind il mio codice di migrazione "FTSU503203618001V" e i miei due numeri di telefono "0519921xxx" e "05119986xxx" che venivano annotati sulla citata proposta (doc. 2). La migrazione diveniva definitiva in data 01/02/2018, giorno in cui, mantenendo i miei numeri fissi, iniziavo ad usufruire dei servizi internet e di telefonia forniti dall'operatore Wind e a pagare le relative fatture (doc. 3). In data 18/02/18 Fastweb mi inviava un SMS confermando di aver ricevuto la richiesta di portabilità delle numerazioni fisse (doc. 4). Certa che la migrazione ad altro operatore con richiesta di portabilità del numero avesse risolto automaticamente il precedente contratto per servizi di telefonia e internet con Fastweb, omettevo di controllare eventuali successive fatturazioni da parte del vecchio operatore... Tuttavia, nel mese di settembre 2018, apprendevo che Fastweb non aveva affatto registrato la migrazione a Wind e che, al contrario, aveva continuato ad addebitare sul mio conto corrente i canoni di tutti i mesi successivi al 1° febbraio 2018».

L'istante riferisce di aver inoltrato vari reclami all'operatore ma che, ciò nonostante, questi ha continuato ad addebitare importi relativi a servizi ormai migrati presso l'operatore Wind Tre S.p.A. (d'ora in poi, Wind Tre).

In base a tali premesse l'istante ha richiesto nei confronti di Fastweb:

- i. la restituzione di tutte le somme prelevate da parte di Fastweb sul conto corrente per complessivi euro 513,41;
- ii. lo storno delle fatture illegittimamente emesse da parte di Fastweb per complessivi euro 977,95 (euro 672,95 + euro 305,00);
- iii. il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami del 24/09/18 e del 14/10/18.

Inoltre, nei confronti di entrambi gli operatori, l'istante ha richiesto:

- iv. il riconoscimento dell'indennizzo previsto per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. Le posizioni degli operatori

Fastweb nelle proprie memorie ha in primo luogo eccepito che la portabilità delle numerazioni oggetto di contestazione si è realizzata in data 21 febbraio 2018 (e non in data 1° febbraio, come affermato dall'istante). Riferisce, inoltre, che la procedura realizzata da Wind *recipient* è consistita in una *Number portability* pura (NNP), che consente il passaggio della sola numerazione senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio. Pertanto, considerata l'assenza di formale disdetta inoltrata dal cliente secondo le Condizioni Generali di contratto, quest'ultimo ha mantenuto il rapporto

contrattuale con Fastweb relativamente ai servizi che non sono stati oggetto di trasferimento.

Wind Tre in memoria ha preliminarmente eccepito che l'Autorità, in base al *Regolamento sugli indennizzi*, possa riconoscere unicamente il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura. Nel merito, l'operatore ha dichiarato quanto segue: «*[n]el caso di specie la convenuta, in qualità di OLO Recipient ha dato seguito alla richiesta di migrazione nei modi e nei tempi previsti dal processo. Per quanto occorso, è evidente che alcuna responsabilità può essere addebitata alla scrivente la quale attivava le due utenze oggetto del formulario GU14 nel periodo compreso tra il 07/02/2019 e il 21/02/2019... né sui sistemi né in atti si rileva la presenza di reclami indirizzati alla convenuta relativamente all'oggetto della presente procedura*».

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.

Dal corredo probatorio allegato agli atti risulta confermato che nel gennaio 2018 parte istante ha sottoscritto un contratto con Wind Tre avente profilo *business* per l'attivazione in portabilità delle linee fisse 0519917xxx e 0519921xxx, nonché nuovo accesso ADSL. Quest'ultimo veniva attivato il 7 febbraio 2019, mentre la migrazione NPP delle suddette utenze si completava rispettivamente nelle date 7 febbraio 2019 e 21 febbraio 2019 (Cfr. schermate operatori allegate agli atti), consentendo all'utente la regolare fruizione dei servizi.

Ciò stante, la richiesta *sub i*. può trovare accoglimento per le motivazioni di seguito riportate. Dalle schermate e dalle dichiarazioni degli operatori si evince che a Fastweb è stata notificata una richiesta di *Number Portability* cd. pura delle numerazioni suindicate: tale procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Fastweb) al *recipient* (nella fattispecie Wind Tre) 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, com'è accaduto nel caso di specie.

Tutto quanto premesso, 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. Nel caso di specie, all'utente non è stato esplicitato con chiarezza che a far data dal perfezionamento della

NNP i servizi sulle numerazioni 0519917xxx e 0519921xxx, per effetto della procedura suddetta, sarebbero stati forniti da Wind Tre, tuttavia il rapporto contrattuale con Fastweb non sarebbe cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi, addebitando i relativi costi, fermo restando la facoltà di recedere nelle forme prescritte nelle Condizioni generali di contratto.

A ciò si aggiunga, inoltre, che le fatture prodotte e contestate dall'istante non riportano consumi imputabili all'utente, e che le voci di costo contenute risultano essere prevalentemente canonici.

In relazione a tanto, poiché si ritiene che l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore abbia contribuito a generare il disservizio di cui si duole l'istante, in accoglimento della richiesta *sub i.*, si ritiene che l'operatore Fastweb debba rimborsare all'utente l'intero importo indebitamente prelevato sul conto corrente bancario, in riferimento all'utenza n. 0810606496, a far data dal 21 febbraio 2018 (data in cui l'utenza risulta passata in capo a Wind Tre in qualità di *recipient*).

La richiesta *sub ii.* può essere accolta per le medesime motivazioni di cui al punto precedente, ma con le seguenti precisazioni. L'operatore Fastweb sarà tenuto allo storno delle fatture illegittimamente emesse a seguito della revoca dell'autorizzazione bancaria all'addebito diretto delle fatture, sino a chiusura del ciclo di fatturazione, detratti i costi previsti dalla delibera n. 487/18/CONS, recante le "*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*", la quale dispone che l'operatore possa addebitare soltanto i costi necessari per dismettere o trasferire l'utenza, così come comunicati annualmente all'Autorità. L'operatore sarà altresì tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante, nonché al ritiro della eventuale pratica di recupero del credito in esenzione spese.

La richiesta *sub iii.* non può trovare accoglimento, in quanto l'operatore Fastweb ha dimostrato di aver fornito risposta esaustiva e tempestiva ai reclami. Né la reiterazione delle medesime doglianze tramite l'invio di reclami plurimi può, per l'effetto, far sorgere un obbligo di indennizzo a titolo compensativo.

La richiesta *sub iv.* non può essere accolta, atteso che la procedura di NNP è stata perfezionata nei tempi regolamentari e non ha determinato malfunzionamenti, ma soltanto una doppia fatturazione, per la quale è stato già predisposto lo storno/rimborso, e che la fattispecie relativa alla doppia fatturazione non rientra fra le ipotesi indennizzabili ai sensi del *Regolamento indennizzi*.

La richiesta *sub v.* non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 della Sig.ra Grandi nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa e non accoglie l'istanza nei confronti della società WIND Tre S.p.A.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta allo storno/rimborso in favore dell'istante delle fatture emesse a far data dal 21 febbraio 2018 e sino a chiusura del ciclo di fatturazione, detratti i costi necessari al trasferimento dell'utenza come indicati dalla Delibera 487/18/CONS.

3. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

4. 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.

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 23 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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