

DELIBERA N. 222/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LA FELSINEA / FASTWEB S.P.A.
(GU14/194493/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 13 maggio 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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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'art. 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'articolo 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;

VISTA l'istanza della società La Felsinea, acquisita al protocollo n. 0451348 del 25/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato che il 24/04/2018, “*a mezzo agente fastweb*”, ha chiesto la portabilità delle utenze *business* n. 051852xxx e n. 051697xxx da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A. Tuttavia, mentre l'utenza n. 051852xxx è correttamente migrata in Fastweb S.p.A., l'altra “*pare sia stata inserita nei sistemi fastweb con una cifra in più (ovvero 0516972xxx) e non ha mai funzionato*”. I vari interventi tecnici eseguiti per la riparazione del guasto non sono stati risolutivi, pertanto l'utente ha inviato, a mezzo PEC, un reclamo in data 30/08/2018, al quale non ha ricevuto riscontro.

In data 16/11/18 ha quindi chiesto il rientro delle due utenze, n. 051852xxx e n. 051697xxx, in TIM S.p.A. *“che non è stato espletato in quanto una delle due utenze (0516972xxx) risulta essere errata”*.

Alla data del deposito dell'istanza di definizione, Fastweb S.p.A. prosegue ad emettere fattura in relazione all'utenza, non funzionante, n. 051697xxx, benché non risulti possibile migrarla verso altro operatore.

In sede di udienza l'utente ha precisato che *“la numerazione dedotta in controversia è la seguente: 0516972xxx; inoltre dichiara di rinunciare alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione. Ribadisce altresì la richiesta di rimborso degli importi fatturati in riferimento alla numerazione 0516972xxx a far data dal 31 agosto 2018, nonché la richiesta di indennizzo per il disservizio relativo al periodo compreso dal 31 agosto 2018 al 15 dicembre 2019”*.

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

- i. la risoluzione del disservizio relativo all'utenza *business* n. 051697xxx;
- ii. il rimborso degli importi fatturati in pendenza di disservizio relativo all'utenza *business* n. 051697xxx, *“quantificati in euro 1.200,00 circa”*;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo relativo all'interruzione, a decorrere dal 07/06/2018, dei servizi sull'utenza *business* n. 051697xxx.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“sebbene nella proposta di abbonamento sia stato indicato il numero secondario 051697xxx, una volta contattato l'utente per effettuare l'attivazione in data 09.05.2018, è emerso che il predetto numero era errato; la società istante, in particolare, ha riferito che il numero corretto da portare fosse lo 0516972xxx e NON lo 051697xxx; pertanto, è stata effettuata una modifica nella richiesta di portabilità inserendo come numero secondario il 0516972xxx; la portabilità da TIM a Fastweb di detta risorsa è stata espletata il 31.08.2018”*.

L'operatore ha poi addotto che dopo l'espletamento della portabilità della numerazione 051697xxx *“non ha rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi, che al contrario risultano sempre fruiti da controparte”*, come risulta dalla fattura depositata da controparte stessa da cui emerge notevole traffico”.

Infine, l'operatore ha rappresentato che *“l'unico reclamo depositato non fa riferimento al numero 051697xxx oggetto d'istanza”*; pertanto, alcun indennizzo potrà essere corrisposto nel caso di specie, stante l'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi.

Fastweb S.p.A., in sede di udienza, ha precisato che *“il canone riportato in fattura è unitario e attiene a tutte le linee incluse nel contratto”*.

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.

Preliminarmente, si evidenzia che, in esito alla richiesta di integrazione istruttoria rivolta a TIM S.p.A. *Wholesale*, è emerso che l'istante in TIM S.p.A. era titolare dell'utenza n. 0516972xxx, pertanto è legittimo ritenere che fosse suo intendimento portare in Fastweb S.p.A. questa numerazione e non l'altra, n. 051697xxx.

TIM S.p.A. ha anche precisato che la numerazione 0516972xxx, insieme all'altra n. 051852xxx, risulta portata in Fastweb S.p.A. in data 22 giugno 2018, mentre Fastweb S.p.A. adduce che l'espletamento della procedura è datato 31 agosto 2018.

In virtù delle precisazioni espresse dall'utente in sede di udienza in ordine alle richieste precedentemente formulate, si dispone come segue.

Premesso che dal corredo istruttorio è emerso che l'utenza n. 0516972xxx era adibita al servizio fax, la richiesta *sub i.* risulta a oggi soddisfatta, a fronte di quanto dichiarato dall'istante, in sede di controdeduzioni, ovvero che *“la funzionalità del numero di fax è stata ripristinata solamente da 15 giorni, con un ritardo di circa 17 mesi”*.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.*, in considerazione di quanto rappresentato dall'operatore in udienza, ovvero che *“il canone riportato in fattura è unitario e attiene a tutte le linee incluse nel contratto”*, pertanto non è possibile imputare alla sola utenza n. 0516972xxx alcun costo autonomo; tant'è che anche la quantificazione della richiesta di rimborso operata dall'istante non trova riscontro documentale alcuno in atti.

Merita viceversa accoglimento la richiesta *sub iii.*, in riferimento al periodo circoscritto dall'utente in udienza, ovvero quello compreso dal 31 agosto 2018 al 15 dicembre 2019, tenuto conto che l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante, non ha provato il regolare funzionamento del servizio fax n. 0516972xxx. Peraltro, a nulla vale richiamare l'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, atteso che in atti l'istante ha depositato 4 ricevute di segnalazione guasto e altrettanti rapporti di intervento tecnico che dimostrano come l'operatore sia stato posto immediatamente a conoscenza del disservizio.

Per quanto sopra, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a 12,00 euro al giorno, per 471 giorni, per un importo complessivo pari a euro 5.652,00.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 società La Felsinea S.r.l., nei confronti della società Fastweb 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 bonifico o assegno bancario, euro 5.652,00 (cinquemilaseicentocinquantadue/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi.

3. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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, 13 maggio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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