

**DELIBERA N. 26/23/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS  
E.D.B.M./FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.  
(GU14/570979/2022)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 luglio 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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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 Sig.ra E.D.B.M., del 07/12/2022;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0671.54.3x.xx e 0671.08.xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, in data 29/09/2015, ha sottoscritto una PdA avente ad oggetto l'attivazione dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A. sulle linee telefoniche dedotte in controversia previo passaggio da TIM S.p.A., «*di cui l'utenza 06/71.08.xxx doveva classificarsi come "linea aggiuntiva" al costo di Euro 3 al mese per 24 mesi*»;

b. «*al punto n. 2 (RECESSO): si dichiarava di voler recedere dal rapporto contrattuale con Telecom Italia con riferimento alle linee telefoniche indicate al fine di usufruire dei servizi di telecomunicazioni offerti da Fastweb S.p.A. e al tal fine si dava mandato a Fastweb S.p.A. di inoltrare a Telecom Italia (oggi TIM S.p.A.) la manifestazione della propria volontà di recesso...;»;*

c. «*al punto n. 3 (NUMBER PORTABILITY): si dichiarava di voler usufruire della prestazione di SPP in esecuzione del contratto citato indicando le due linee di cui in oggetto e sottoscrivendo l'espressa clausola in cui si chiedeva l'interruzione del rapporto contrattuale con Telecom Italia o altro operatore relativamente ai numeri sopra specificati, dando mandato a tal fine a Fastweb S.p.A. affinchè provvedesse ad inoltrare a Telecom Italia o altro operatore l'ordine di lavorazione...ed a compiere ogni operazione necessaria per la prestazione del servizio di SPP»;*

d. «*al punto 4 (CONSENSO ALLA MIGRAZIONE DELLA LINEA E ALLA PORTABILITA' DEI NUMERI ASSOCIATI): si prestava il predetto consenso e si indicavano chiaramente i numeri delle due utenze in oggetto al fine del Number Portability, l'operatore da cui si riceve la bolletta telefonica della linea da migrare (Telecom Italia) e i relativi codici segreti (19006715433xxx e 1900671081xxx)»;*

e. la linea n. 0671.08.xxx non è mai migrata, mentre l'utenza n. 0671.54.3x.xx è migrata in ritardo in relazione a tanto l'utente ha già esperito un procedimento di definizione, conclusosi con delibera n. 369/2022/CRL/UD emessa dal CORECOM Lazio in data 21/10/2022;

f. «*i reclami inviati, dal 12/01/17 ad oggi (per ogni contestazione fattura con formale reclamo) non hanno avuto riscontri dal predetto operatore».*

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

i. in riferimento all'utenza n. 067108xxx «*lo storno /annullamento delle fatture TIM emesse dal 05/08/16 alla notifica della delibera di definizione (28/10/22), fatture ad oggi non pagate e contestate, con integrale storno del dovuto, oppure in subordine si richiede che siano messe a carico dell'Operatore Fastweb S.p.A.»;*

ii. la corresponsione di euro 300,00 da parte di Tim S.p.A. a titolo di mancata risposta la reclamo «*considerato che dal 12/01/17 ad oggi (per ogni contestazione fattura con formale reclamo) i reclami non hanno avuto riscontri dal predetto operatore».*

### **2. La posizione degli operatori**

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che il n. 067108xxx è stato attivo in TIM S.p.A. fino al 29/12/2022, data in cui è stato espletato l'ordine di migrazione verso Fastweb S.p.A.

L'operatore ha altresì rappresentato che l'insoluto maturato nel tempo in riferimento alla predetta numerazione «è quindi dovuto in quanto riferito ad un numero rimasto attivo in TIM per anni e ad un servizio erogato e di cui la Cliente ha fruito».

La Società ha poi evidenziato che, in esecuzione alla decisione del Corecom Lazio di cui in premessa «ha già riconosciuto alla Cliente l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami presentati fino alla data della Delibera, pertanto non è accoglibile una nuova richiesta di indennizzo riferita agli stessi reclami. In merito ai reclami presentati successivamente all'emissione della Delibera, risultano pervenuti due reclami rispettivamente in data 24/10/2022 e 16/11/2022, a cui è stato fornito regolare riscontro entro i tempi previsti, al primo con lettera in data 18/11/2022 e al secondo con lettera in data 16/12/2022».

Infine, la Società ha evidenziato che a carico dell'istante risulta un insoluto pari a € 3.752,81 «riferito ad una linea rimasta attiva per anni (per responsabilità imputate in sede di Delibera CORECOM Lazio a FASTWEB) e ad un servizio erogato e regolarmente fruito».

Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «la richiesta dell'istante di pagamento da parte di Fastweb delle fatture emesse da TIM integra gli estremi di una richiesta di risarcimento del danno in quanto pone a carico dell'operatore costi fatturati da un operatore terzo», pertanto è inammissibile, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere accolta, atteso che TIM S.p.A. non ha dimostrato quanto addotto in memorie, ovvero che «l'insoluto è riferito ad un numero rimasto attivo in TIM per anni e ad un servizio erogato e di cui la Cliente ha fruito»; infatti, l'operatore non ha provato la regolare fornitura/fruizione dei servizi telefonici da parte dell'utente. In aggiunta TIM S.p.A. era a conoscenza della volontà di migrare del cliente, e quindi di recedere dal servizio, avendo rigettato la richiesta di passaggio del numero di Fastweb S.p.A. con la causale il DN non è del tipo di linea specificata.

In particolare, a fronte dei numerosi reclami in atti, riferiti alle fatture emesse da TIM S.p.A., l'operatore che non ha, nonostante quanto sopra, fornito adeguata informativa all'utente su come procedere per cessare l'utenza, né in relazione al fatto che la linea non era stata portata verso Fastweb S.p.A., non ha dato prova della debenza dei relativi importi di cui invece richiede il pagamento. Nel merito, si osserva che il contratto di cui si discute è riconducibile allo schema dei contratti di somministrazione a prestazioni corrispettive: l'operatore ha diritto a pretendere la prestazione economica dall'utente a fronte della dimostrazione della regolare fornitura dei servizi. Orbene, atteso che secondo il consolidato orientamento giurisprudenziale le fatture dell'operatore non rappresentano

un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico. Nel caso di specie TIM S.p.A. non ha dimostrato di aver erogato regolarmente i servizi telefonici di competenza; pertanto, l'operatore è tenuto a stornare in favore di parte istante l'intero insoluto maturato a far data dalla prima fattura contestata che, stante la documentazione al fascicolo, risulta essere la n. 8W00786xxx del 06/12/2016, preso atto del reclamo datato 12/01/2017.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. può essere accolta, atteso che TIM S.p.A., oltre ad aver di fatto ignorato il contenuto dei numerosi reclami inviati dall'utente, non ha provato di avervi dato riscontro.

In proposito, non può essere accolta la difesa dell'operatore che ha addotto di aver già corrisposto all'utente l'indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati anteriormente alla delibera n. 369/2022/CRL/UD emessa dal CORECOM Lazio in data 21/10/2022. Infatti, premesso che nel dispositivo del provvedimento TIM S.p.A. è stata condannata al pagamento dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 30/09/2016, si evidenzia che la decisione attiene ad un'istanza depositata in data 21/09/2017, pertanto la pronuncia non può avere ad oggetto i reclami inviati successivamente, ovvero in data 11/01/2018, 12/01/2019, 02/03/2020, 01/03/2021 e 15/02/2022, in atti, cui non risulta sia stato dato riscontro. Ciò stante, fermo restando che al fascicolo l'operatore non ha depositato la lettera del 18/11/22 e la lettera del 16/12/22 con cui assolutamente avrebbe dato riscontro, rispettivamente, ai reclami del 24/10/2022 e del 16/11/2022, TIM S.p.A., in riferimento ai numerosi reclami che risultano inviati a far data dal mese di gennaio 2018, riconducibili al medesimo disservizio, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 12, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura massima di euro 300,00.

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 l'istanza dell'utente Sig.ra E.D.B.M. nei confronti di Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, oltre a stornare gli importi addebitati a carico di parte istante in riferimento all'utenza n. 067108xxx a far data dalla fattura n. 8W00786xxx del 06/12/2016, è tenuta a riconoscere in favore dell'utente l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

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 d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d.l.vo 207/2021.

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, 26 luglio 2023

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Massimiliano Capitanio

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