

DELIBERA N. 30/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ROBINSON PLUS/FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/289659/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 marzo 2021;

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. 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. 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. 696/20/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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza della società Robinson Plus del 09/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto *business* avente ad oggetto una pluralità di utenze, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. la società Robinson, nel mese di novembre 2015 ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura del servizio voce e del servizio di connessione a *internet* presso otto sedi dislocate sul territorio italiano;

b. Fastweb S.p.A. ha inviato un prospetto riassuntivo dell'offerta commerciale sottoscritta e anche un prospetto differenziato per ciascuna sede, relativo ai costi e alla tipologia dei servizi;

c. in particolare, per quanto concerne i costi di attivazione, era previsto un contributo di euro 460,00 per la sede di Forlì e nessun costo era previsto in relazione alle altre sedi, *«invece Robinson sarà costretta a pagare oltre 4.000,00 euro, senza poter tornare sui suoi passi visto l'enormità del progetto installato»*;

d. l'addebito dell'importo di euro 4.000,00, pagato e non dovuto, è stato contestato solo nel dicembre 2018;

e. il 17 ottobre 2017 *«la Robinson verrà interamente conferita, con atto notarile, alla Robinson Plus (odierna istante)»*, pertanto Robinson Plus il 17/10/17 ha inoltrato una richiesta di subentro di trentasette linee sulle quali erano attivi sia il servizio voce che il servizio dati;

f. l'utente ha altresì dichiarato che *«il subentro si perfezionerà nel marzo 2018, e dopo 150 giorni dalla prima richiesta verranno fatturati e pagati da Robinson, anche se non dovuti, euro 36,00 per ogni centro di fatturazione (che prima del subentro era 1,00 euro e dopo il subentro verranno inviate ogni bimestre 16 fatture e verranno pretesi 36,00 euro per 16)»*;

g. il subentro, relativamente alla sede principale, è stato espletato nel maggio 2018, e la richiesta di indennizzi relativa a tale disservizio, inviata a mezzo PEC, non ha avuto riscontro alcuno;

h. il 20 settembre 2018 l'istante ha fatto richiesta di attivazione di una nuova linea presso un nuovo punto vendita sito in Rimini (prefisso 0541), ma a distanza di ottanta giorni Fastweb S.p.A. ancora non vi aveva dato seguito, con grave pregiudizio per l'attività commerciale, stante la conseguente inutilizzabilità anche del servizio POS;

i. Fastweb S.p.A. ha provveduto all'attivazione della linea solo nel novembre 2018, attribuendo, però, il prefisso della provincia di Forlì (0543) e il servizio dati non era funzionante;

j. il 26 novembre 2018, a fronte dei disservizi di cui sopra, parte istante ha sottoscritto un contratto con TIM S.p.A., tuttavia l'operatore non è riuscito ad espletare la procedura di migrazione a causa della tecnologia sui quali Fastweb S.p.A. aveva attivato i servizi di competenza;

k. in particolare, l'utente riferisce che Fastweb S.p.A. aveva attivato GNR decimali non richiesti, *«attivati arbitrariamente da Fastweb S.p.A. al posto di linee 2 canali, 3 canali o 8 canali»*, infatti la numerazione principale, *«0543096xxx e gli altri 02...09..10 non riescono a migrare in TIM»*;

l. inoltre, in riferimento alla numerazione 0543096xxx, Fastweb S.p.A. non comunicava il CDM, nonostante le ripetute richieste inviate, anche a mezzo PEC, e l'istanza di provvedimento temporaneo;

m. infine, dalla disamina delle fatture, è emerso che *«i numeri non corrispondono alle sedi»*, come si evince dai prefissi, quindi, per espletare la migrazione in TIM S.p.A. si renderà necessario *«dover fare dei finti traslochi (solo amministrativi)»*.

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

i. *«restituzione dei costi di attivazione non previsti nell'offerta»*, per un importo pari a euro 4.000,00»;

ii. la corresponsione degli *«indennizzi per ritardo nel subentro di 26 linee tra voce e dati, espletamento eseguito dopo 210 giorni dalla richiesta»*, a fronte dei 30 giorni previsti da Carta servizi e Codice delle comunicazioni;

iii. la corresponsione degli *«indennizzi per ritardo e mancata attivazione di una nuova linea di rete fissa, richiesta il 20/09/18, in riferimento al servizio voce, dati e POS»*;

iv. la corresponsione degli *«indennizzi per attivazione di tre GNR decimali non richiesti»*;

v. la corresponsione degli indennizzi per mancata risposta ai reclami;

vi. la corresponsione degli *«indennizzi per ritardo nella migrazione a TIM S.p.A. a causa dell'attivazione di 3 GNR non richiesti»*;

vii. *«eventuale storno e annullamento dei costi per recesso anticipato»*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

La Società, *in primis*, ha rilevato che l'utente solo a distanza di 5 anni avrebbe contestato costi addebitati nell'anno 2015. Nel merito, ha dichiarato che *«i primi servizi attivati erano intestati alla Robinson di Casadei, con codice cliente LA00676996; su tale codice cliente, erano presenti 12 sedi con 5 centri di fatturazione»*. In particolare, il centro di fatturazione LA00677009, riferito a 7 sedi, ha generato un addebito complessivo di euro 785,00 *«per la sede di Viale Roma n. 205, Forlì (n. 3 servizi attivi), contributo attivazione € 785,00 per i seguenti servizi: (i) Web - Opzione Connection L € 460,00; (ii) Advance Freedom no NP € 50,00; (iii) Evolution Plus no NP € 75,00; (iv) Evolution Plus no NP € 200,00»*, mentre in riferimento alle altre sedi non è stato addebitato alcun importo a titolo di contributo di attivazione; infatti, *«per la sede di Via Bertini n. 90, Forlì, è stato addebitato il contributo per il trasloco pari ad € 240,00»* e *«escludendo l'importo*

fatturato per l'attivazione del Servizio Web, gli altri importi non sono stati fatturati per l'attivazione dei servizi bensì si tratta di contributo per la portabilità dei numeri». I centri di fatturazione LA00679621 (riferito ad un'unica sede) e LA00680380 (riferito ad un'unica sede) non hanno generato alcun costo a titolo di contributo di attivazione. Infine, l'operatore ha concluso che «dalla verifica fatture non emerge il costo di oltre € 4.000 indicato dall'utente come costi sostenuti per l'attivazione dei servizi intestati alla Robinson di Casadei».

Per quanto concerne il contestato ritardo nella gestione del subentro, l'operatore ha evidenziato che *«l'eventuale ritardata gestione del subentro, peraltro contestata, non costituisce fattispecie indennizzabile ai sensi della delibera 347/18/CONS»*. Nel merito, Fastweb S.p.A. ha addotto che *«nel modulo di subentro ricevuto in data 17.10.2017 (doc. n. 2), l'utente non ha indicato le singole sedi da subentrare con il relativo indirizzo, la città, il cap e i numeri di telefono, come indicato nel modulo; pertanto la scrivente ha richiesto, in data 09.11.2017, allo stesso utente l'invio di un modulo per ogni singola sede da subentrare (doc. n. 3); in particolare, nella detta comunicazione veniva precisato che, per ogni riga di ordine (sede), era necessario che l'utente compilasse il relativo modulo indicando i dati di ciascuna; successivamente, è giunta in data 29.12.2017 (doc. n. 4) la richiesta di subentro depositato da controparte nel fascicolo UG; neppure detta mail conteneva le sedi specificate come richiesto da Fastweb, ciò nonostante quest'ultima ha operato ugualmente la variazione; a tal proposito si evidenzia che relativamente alla seconda richiesta di dicembre 2017, le tempistiche risultano esser state rispettate»*. Infine, l'operatore ha precisato che il subentro, come evidenziato nel modulo di richiesta, comporta un costo di euro 30,00, oltre IVA, per ogni nuova sede.

Fastweb S.p.A. ha, altresì, dichiarato che dal 19/01/2018 la fatturazione emessa risulta intestata alla società Robinson Plus, alla quale è stato attribuito il nuovo codice cliente n. LA00945814. Inoltre, su richiesta dell'utente del 24/08/2018 è stato rimborsato l'importo di euro 3.090,51 addebitato nelle fatture di conguaglio emesse su account chiuso a seguito subentro.

Per quanto concerne la contestazione relativa all'omessa attivazione della linea voce, l'operatore ha rilevato che nella PDA datata 20/09/18 era riportato erroneamente il civico 3 in luogo di 38, pertanto *«a seguito del vocal order i servizi sono stati attivati in data 13.11.2018»*, quindi nel termine di 60 giorni, previsto dalle CGC, articolo 4, comma 1.

In merito all'attivazione di GNR non richiesti, Fastweb S.p.A. ha precisato che risultano attivi due GNR *«ma per nessuno dei due servizi è mai stato fatturato nulla in quanto il servizio viene fornito gratuitamente»*; inoltre, i GNR sono stati sempre fruiti da controparte.

Infine, premesso che la società istante ha inviato disdetta in data 03/01/2019, sul ritardo nella migrazione verso TIM delle numerazioni 0543096xxx, 0543096xxx e 0543096xxx, Fastweb S.p.A. ha dichiarato che *«in data 07/01/19 b ha ricevuto la richiesta di migrazione per le sedi di V. Caduti Per La Libertà n. 40, Cervia RA (1-KCCZTQ) e Via Dante Arfelli n. 61 Cesena FO (1-KAZGXD); come risulta dalle*

schermate allegate (doc. n. 8 e 9) Fastweb ha processato correttamente la fase 2 di propria competenza tuttavia non è stata inviata alla stessa alcuna notifica 12 relativa alla DAC fissata per il 16.01.2019; si precisa anche che, in sede di GU5, la scrivente ha sempre comunicato - in tutti i procedimenti avviati dall'utente – la correttezza del CDM per il passaggio delle linee in TIM; successivamente i numeri sono passati in TIM con NPP».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: «*in via preliminare si dà atto che a carico dell'istante risulta un insoluto pari a euro 1.111,56*».

Nel merito, la Società ha precisato che in data 04/02/19 risulta sottoscritto un primo modulo di rientro che però «*riportava delle incongruenze tra i DN e l'intestatario della linea*»; pertanto la procedura è stata bocciata con causale “*DN non assegnato al Donor*”.

In data 31/07/19 parte istante ha sottoscritto un nuovo modulo di rientro, con l'indicazione corretta dei DN, ma anche questa procedura è andata in scarto con causale “*DN non associato ad accesso da migrare*”. A fronte di questa medesima PDA, è stato inviato un ulteriore ordine di rientro in data 20/11/19 ed in questo caso la procedura risulta espletata in data 10/02/20 in riferimento al rientro delle utenze nn. 0543096xxx – 0543096xxx – 0543096xxx – 0543096xxx; mentre, le linee 0543096xxx e 0543096xxx sono rientrate in data 01/04/2020, a fronte dell'ordine di rientro inviato il 18/03/2020.

In data 18/02/2020 l'utente ha sottoscritto un altro modulo, avente ad oggetto la richiesta di rientro delle utenze n. 0543096xxx e n. 0543096xxx, rientrate, rispettivamente, in data 20/04/2020 e 05/05/2020.

Per i motivi sopra esposti, la Società ha chiesto il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento, per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, atteso che in atti non è provato l'addebito di tali importi. In particolare, fermo restando che la questione concerne la società Robinson di Casadei, i documenti di fatturazione depositati nel fascicolo non forniscono alcuna evidenza in ordine all'addebito di euro 4.000,00 a titolo di “costi di attivazione”; pertanto, la relativa richiesta di rimborso non può essere accolta.

Tuttavia, in riferimento alla posizione della società Robinson di Casadei si evidenzia che non trova riscontro documentale quanto dichiarato dall'operatore in memorie, ovvero che «*i primi servizi attivati erano intestati alla Robinson di Casadei, con codice cliente LA00676996; su tale codice cliente, erano presenti 12 sedi con 5 centri di fatturazione*». Infatti, su tale codice cliente risultano attivati tre centri di fatturazione,

riferiti a otto sedi, come rappresentato da parte istante. Pertanto, per effetto del subentro della società Robinson Plus, odierno istante, alla società Robinson di Casadei, devono essere stornati, ovvero rimborsati, eventuali addebiti imputati al codice cliente LA00676996 in riferimento a centri di fatturazione diversi da LA00677009, LA00679621 e LA00680380.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., invece, può trovare accoglimento esclusivamente in via analogica, sotto il profilo della ritardata risposta al reclamo. Infatti, fermo restando che nel *Regolamento sugli indennizzi* di cui è invocata l'applicazione non è prevista alcuna fattispecie di indennizzo a titolo di "*ritardo nell'espletamento della procedura di subentro*", la giustificazione della corresponsione dell'indennizzo risiede nel ritardo con il quale l'operatore ha fornito riscontro alla richiesta di subentro dell'utente. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura massima di euro 300,00, tenuto conto che la richiesta di subentro, formulata il 17/10/17, è stata soddisfatta solo nel marzo 2018. Peraltro, non si ritiene che la giustificazione addotta dall'operatore in memorie, a proposito del ritardo, sia soddisfacente, atteso che, per stessa ammissione di Fastweb S.p.A., la variazione è stata comunque eseguita anche se parte istante non ha correttamente specificato le sedi presso cui operare il subentro.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può essere parzialmente accolta, in considerazione del reclamo inviato a Fastweb S.p.A. in data 07/12/2018. In particolare, l'utente ha segnalato che erano decorsi oltre 60 giorni dalla sottoscrizione della PDA, risalente al 20/09/18, e nessuna linea era stata attivata in Rimini, presso la sede di Via Statale Marecchia -Verrucchio-, atteso che la numerazione 0543795xxx, afferente al centro di fatturazione LA00946246, era attiva da oltre tre anni presso una sede di Forlì. La lettera del reclamo, quindi, sconfessa quanto riferito da Fastweb S.p.A. in memorie, ovvero che la linea risultava correttamente attivata in data 23/11/2018. Inoltre, dalla comunicazione di disdetta inviata in data 03/01/2019, si evince che presso la sede di Rimini, Via Statale Marecchia -Verrucchio- era stata attivata la numerazione 0543093xxx "*dopo più di 2 mesi e numerosi solleciti*"; tuttavia, "*l'ADSL collegata a questo numero non ha mai funzionato*", con conseguente impossibilità di utilizzare il servizio accessorio POS.

In relazione a tanto, premesso che dalla documentazione al fascicolo non si evince la data precisa in cui la linea telefonica n. 0543093xxx è stata attivata e considerato che non è provata l'attivazione del servizio dati, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* per 44 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 20/11/2018 (tenuto conto dei 60 giorni che l'operatore si riserva per l'attivazione dei servizi, ai sensi delle proprie Condizioni Generali di Contratto) al 03/01/2019 (data della comunicazione di disdetta), per un importo complessivo pari a euro 660,00.

Tenuto, altresì, conto che l'omessa attivazione del servizio dati ha reso di fatto indisponibile il servizio accessorio gratuito POS, Fastweb S.p.A. è inoltre tenuta a

corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* per 44 giorni, computati in riferimento al periodo sopra specificato, per un importo complessivo pari a euro 200,00.

Infine, va precisato che la doglianza dell'istante, attinente all'attivazione della numerazione presso la sede di Rimini con prefisso 0543 (afferente alla provincia di Forlì), in luogo del prefisso corretto 0541, non può trovare accoglimento nell'ambito del *Regolamento sugli indennizzi* in quanto alcuna fattispecie di indennizzo è riconducibile a tale problematica, neanche in via analogica.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv., atteso che la tecnologia con la quale Fastweb S.p.A. ha attivato i c.d. multinumero, espressamente richiesti da parte istante, non era precisata nell'offerta commerciale, pertanto non si configura alcuna violazione contrattuale, tantomeno un disservizio di per sé indennizzabile.

In particolare, premesso che la tecnologia di prassi utilizzata dagli operatori telefonici in ambito aziendale, per erogare i servizi telefonici su multinumero, è la configurazione di numerazioni GNR (Gruppo a Numerazione Ridotta), dalla documentazione al fascicolo non risulta che parte istante ne abbia espressamente e tempestivamente contestata l'attivazione. Infatti, come si evince dalla segnalazione in atti, datata 07/12/2018, l'utente ha lamentato l'attivazione dei GNR e ne ha richiesto la "destrutturazione" al fine di ottenere i CDM per migrare verso TIM S.p.A., dunque nell'errata convinzione che i numeri GNR non potessero passare ad altro operatore. Tuttavia, fermo restando che ai sensi della normativa regolamentare vigente, in particolare in virtù della delibera n. 35/10/CONS, nulla osta al passaggio verso un altro operatore delle numerazioni GNR, deve constatarsi che nelle fatture emesse in riferimento ai GNR di cui si discute non è espressamente indicato il codice di migrazione (CDM). Tale circostanza va, dunque, valutata ai fini dell'accoglimento delle richieste di cui al punto v. in riferimento al reclamo, datato 28/11/18, attinente all'omessa comunicazione dei codici di migrazione riferiti alle numerazioni afferenti al centro di fatturazione LA00979734, codice cliente LA00945814, fattura n. LA00374383. In particolare, nel richiamato documento contabile non risulta indicato il CDM riferito alle numerazioni contenute in fattura e, stante la documentazione al fascicolo, risulta che l'operatore abbia dato riscontro alla richiesta dell'utente solo nell'agosto dell'anno 2019. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura massima di euro 300,00.

Parimenti, può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto vi. come di seguito precisato.

Preliminarmente, dalla documentazione depositata da TIM S.p.A. in esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria, risulta che l'istante aveva sottoscritto in data 31/07/2019 una PDA per la migrazione in TIM S.p.A. delle utenze nn. 054309xxx-8, 054309xxx-x, 05430xxx-x, 054309xxx-x, 054309xxx-4, 054309xxx-x; nonché una PDA,

in data 18/02/2020, per il trasferimento delle utenze n. 054309xxx-x e associati n. 054309xxx-x e n. 054309xxx-x.

Orbene, la procedura di passaggio delle utenze da un operatore a un altro è descritta nella delibera n. 274/07/CONS, salvo i casi in cui trova applicazione la procedura di *NPP* di cui alla delibera n. 35/10/CIR.

In particolare, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, lettera b) della delibera n. 274/07/CONS, il *recipient* fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione all'operatore *donating*, senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione. L'operatore *donating* procede alle verifiche tecniche di competenza, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *donating*, il *recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom *wholesale*, comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia *wholesale* effettua il *provisioning* ed entro un giorno lavorativo conferma agli operatori *donating* e *recipient* la data attesa di consegna.

Nel caso di specie TIM S.p.A., operatore *recipient*, non ha dimostrato di aver eseguito puntualmente le attività di competenza, come sopra descritte, di averle espletate nella tempistica procedimentale e, soprattutto, di aver informato puntualmente l'utente in merito al ritardo nell'espletamento della procedura; inoltre, la Società non ha esplicitato le motivazioni per cui in alcuni casi ha processato la richiesta di passaggio ai sensi della delibera n. 274/07/CONS e in altri casi ai sensi della delibera n. 35/10/CIR.

Ciò stante, tenuto conto dell'articolo 13, comma 5, del *Regolamento sugli indennizzi*, considerato che il ritardo massimo rilevato attiene al trasferimento dell'utenza n. 0543096xxx -la cui PDA è datata 31/07/2019 ma l'espletamento è avvenuto il 01/04/2020- si ritiene che TIM S.p.A. debba corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 3,00 al giorno per 235 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 31/07/2019 al 01/04/2020, già decurtati di 10 giorni che, ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, l'operatore *recipient* mediamente impiega per acquisire l'utenza, per un importo complessivo pari a euro 705,00.

Parimenti, si ritiene meritevole di accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. la richiesta dell'istante di cui al punto vii. Infatti, dal complesso della vicenda narrata si evince che parte istante si è decisa a cambiare operatore a fronte degli inadempimenti contrattuali imputabili a Fastweb. Nel merito, premesso che appare evidente il collegamento negoziale tra i contratti sinallagmatici a prestazioni corrispettive sussistenti tra le parti, è legittimo ritenere che il ritardo nella gestione della richiesta di subentro e l'omessa attivazione della connessione del servizio dati presso la sede di Rimini siano stati disservizi di tale rilevanza da indurre l'utente a cambiare operatore, non riuscendo a ottenere l'esecuzione puntuale del contratto. In relazione a tanto, non si ritengono dovuti eventuali costi addebitati a qualunque titolo in relazione alla risoluzione anticipata del rapporto contrattuale, eccezione fatta per eventuali addebiti connessi a prodotti o servizi

offerti congiuntamente al servizio principale, in ossequio al disposto delle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, approvate con delibera n. 487/18/CONS.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 Robinson Plus nei confronti di Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo in relazione alla richiesta di subentro;
- ii. euro 660,00 (seicentosessanta/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi;
- iii. euro 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione di un servizio gratuito;
- iv. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta altresì a stornare eventuali costi addebitati a qualunque titolo in relazione alla risoluzione anticipata del rapporto contrattuale, eccezion fatta per eventuali addebiti connessi a prodotti o servizi offerti congiuntamente al servizio principale, in ossequio al disposto delle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, approvate con delibera n. 487/18/CONS.

4. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 705,00 (settecentocinque/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di cambio operatore.

5. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

7. 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, 04 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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