

DELIBERA N. 38/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS
CAMILLUCCI/FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/467473/2022 e GU14/533022/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 20 dicembre 2022;

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;

VISTE le istanze dell'utente Camillucci, rispettivamente, del 20/10/2021 e 20/06/2022, constatata la connessione delle stesse, sia sotto il profilo soggettivo che oggettivo, e preso atto della richiesta di riunione dei procedimenti formalizzata dall'utente;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0766856xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. il Sig. Camillucci, titolare di un contratto *Home Pack Sky-Fastweb*, in data 08/01/2021 ha inviato regolare disdetta del servizio *Pay-Tv* alla società *Sky Italia S.r.l.*;
- b. a fronte di ciò, «*l'utente dapprima iniziava a non ricevere più le fatture Fastweb e successivamente rimaneva in assenza totale della linea sia voce e dati dal 1° novembre 2020 al 5 marzo 2021 e nuovamente dal 1° giugno 2021 fino al 28.6.2021*»;
- c. a seguito del deposito dell'istanza GU5/433987 del 16/06/2021 la linea veniva riattivata;
- d. i reclami inviati nel merito restavano privi di riscontro;
- e. l'istante apprendeva poi che «*il disservizio dipendeva dall'asserito mancato pagamento di fatture per le quali invece l'utente ha sempre corrisposto i relativi importi salvo nel periodo di assenza totale di linea*»;
- f. premesso che le sospensioni dei servizi di telefonia non sono state anticipate da alcun preavviso, il Sig. Camillucci «*come provato dai reclami, dal 26.10.2020 iniziò a lamentare il mancato invio di fatture e dal 17 Novembre lamentò l'interruzione del servizio*»;
- g. Fastweb S.p.A. ha poi cessato l'utenza dedotta in controversia a far data dal 22/10/2021, in pendenza del GU14/467473/2021 e in assenza di preavviso;
- h. nell'ambito del procedimento GU5/471191/2021 Fastweb S.p.A. ha comunicato che «*il contratto è stato risolto in data 22/10/21 per morosità e il numero 0766856xxx è stato cessato ed è rientrato nella disponibilità di TIM*»;
- i. pertanto, «*l'istante, con GU5 del 25.11.2021 chiede la riattivazione dei servizi, da TIM in qualità di operatore DONOR*»;
- j. in data 07/01/2022 TIM S.p.A. ha attivato un'altra linea e il numero storico è andato perduto.

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

- i. storno e rimborso delle fatture emesse in relazione al periodo di disservizio;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo «*per assenza di linea voce e dati dal 1° novembre 2020 al 5 marzo 2021*», «*dal 1° giugno 2021 al 28 Giugno 2021*» e «*dal 22.10.2021 al 7.1.2022 € 2310*»;

- iii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, nel merito della lamentata sospensione dei servizi asseritamente circoscritta nel periodo compreso dal 01/11/2020 al 05/03/2021 ha dichiarato che dalle mail depositate nel fascicolo «*si evince chiaramente che a) alcune fatture non erano state saldate; b) che vi fosse una continua corrispondenza sia a mezzo telefono che a mezzo mail; c) che l'istante era perfettamente a conoscenza dell'eventuale possibilità di sospensione».*

L'operatore, in particolare, adduce che non ci sarebbe chiarezza in ordine al periodo di disservizio, tanto più che l'istante lamenta anche un disservizio da ottobre, mai reclamato. Infatti, nella mail inviata il 17/11/2020 l'utente lamenta la disattivazione della linea a far data dallo stesso giorno; mentre in una mail inviata in data 03/05/2021 si legge invece che la linea «*sarebbe stata interrotta per problemi tecnici da ottobre 2020 al 05/03/2021».*

Fastweb S.p.A. rappresenta, altresì, che «*il giorno 04/03/2021 veniva aperto un TT che si allega, con risoluzione del problema già in data 5 marzo, come confermato anche dal cliente. Non si trattava di sospensione ma di un problemino di navigazione, come si evince dalla schermata allegata*». Inoltre, «*nel periodo dal 17 novembre a marzo 21 veniva inviata una mail da parte istante ed allegata al fascicolo documentale. In tale mail si evince che alcune fatture erano state corrisposte a fine novembre 2019 ed una nel mese di gennaio 2021. Nella stessa, grazie ad apposizione a penna rossa successiva al 5 febbraio 2020 si evince come le fatture di maggio 2020 e giugno 2020 siano state pagate il 20 marzo 2021, quindi dopo l'asserita riattivazione dei servizi del 05/03/2021. Fastweb, quindi, avrebbe ripristinato i servizi prima ancora di aver ricevuto il saldo delle fatture risultanti insolute».*

Peralterro, «*nella mail del 03/05/2021 si evince chiaramente la ricezione della lettera di risoluzione (ricevuta in data 29/04/2021) con la comunicazione del pagamento di alcune fatture (agosto-settembre e ottobre 2020) in data 30 aprile 2021, quindi successivamente alla ricezione della lettera di risoluzione con servizi regolarmente attivi anche in presenza di molte fatture insolute».* Infatti, nella e-mail datata 03/05/2021 l'istante dichiarava che avrebbe effettuato il pagamento delle fatture di marzo ed aprile 2021.

In definitiva, la Società ha addotto che non vi è stata nessuna sospensione dei servizi nel periodo compreso dal 17 novembre 2020 al 5 marzo 2021 (data in cui è stato risolto il problema tecnico lamentato il precedente 4 marzo).

Per quel che concerne il periodo compreso dal 1 al 28 giugno 2021, l'operatore ha precisato che la riattivazione dei servizi è avvenuta in data 16 giugno e non in data 28 giugno 2021.

L'operatore ha rappresentato di aver inviato il preavviso di risoluzione contrattuale in data 18/04/2021 e il contratto è stato chiuso per morosità nel mese di ottobre 2021 in quanto non tutti i pagamenti delle fatture insolute sono stati saldati.

TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che il numero è stato cessato da OLO Fastweb S.p.A. con DRO del 25/10/2021 e DES del 25/10/2021, notificato il 26/10/2021.

In esito al GU5/478156/2021 del 25/11/21 avente ad oggetto il mancato rientro da OLO e la cessazione della linea, è merso che il numero di cui trattasi era disponibile in TIM. Infatti, l'operatore «*ha contattato l'istante e ha comunicato che occorre emettere un nip (nuovo impianto), cercando di riassegnare il numero cessato da OLO. Tuttavia, l'istante non ha dato conferma di voler attivare un nuovo impianto con tentativo di recupero del numero cessato da OLO*

L'utente, in data 28/12/2021 ha sottoscritto un contratto per una nuova attivazione ed è attivo dal 7/1/2022 con il n. 0766523xxx.

Non risultano reclami rivolti a TIM S.p.A. Allo stato, pertanto, non sussistono elementi per riconoscere alcun indennizzo.

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. può trovare accoglimento, atteso che il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio. Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debitza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, Fastweb S.p.A. ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante. Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. si ritiene possa trovare accoglimento, nei limiti di seguito precisati.

Nel merito, a fronte del reclamo in atti datato 17/11/2020, l'operatore ha addotto, ma non ha dimostrato, che “*non vi è stata nessuna sospensione dei servizi nel periodo compreso dal 17 novembre 2020 al 5 marzo 2021*”. In particolare, dalla documentazione al fascicolo, in assenza di diversa evidenza, si assume che la sospensione della fornitura dei servizi da parte di Fastweb S.p.A. sia avvenuta, in assenza di preavviso, a causa del mancato pagamento di alcune fatture che l'istante adduce non gli fossero pervenute. In relazione a tanto, non essendo provata la regolare fornitura del servizio nel periodo compreso dal 17/11/2020 (data in cui l'utente ha segnalato per la prima volta la

sospensione dei servizi) al 05/03/2021, tantomeno l'invio tempestivo delle fatture richieste dall'utente già in data 26/10/2020, si ritiene trovi applicazione l'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari ad euro 1.620,00, computato nella misura di euro 7,50 per ciascun servizio, per 108 giorni, calcolati in riferimento al periodo sopra circoscritto.

Analoghe considerazioni valgono in riferimento al periodo compreso dal 1° al 28 giugno 2021. Infatti, a fronte della comunicazione di risoluzione contrattuale inviata dalla società Fastweb S.p.A. in data 18/04/2021, l'utente ha inviato numerose mail nelle quali rappresentava di aver saldato le morosità pendenti e chiedeva anzi di regolarizzare la posizione amministrativa contabile, ovvero dare evidenza di eventuali ulteriori morosità, dichiarandosi disponibile ad effettuare i pagamenti richiesti, tenuto conto del periodo di disservizio verificatosi da novembre 2020 a marzo 2021, di cui si è detto sopra. Tuttavia, in atti, non risulta che l'operatore abbia riscontrato in qualche modo le richieste di interlocuzione del proprio cliente, sospendendo nuovamente l'erogazione dei servizi, fino a cessare definitivamente il contratto in data 22/10/2021, in pendenza del procedimento GU14/467473/2022. In considerazione di ciò, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo di euro 405,00, computato in misura pari a euro 7,50 per ciascun servizio, per 27 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 01/06 al 28/06/2021.

Infine, per quanto concerne il periodo decorrente dal 22/10/2021, si ritiene che la richiesta dell'istante di corresponsione dell'indennizzo meriti considerazione sotto il profilo della perdita della numerazione, atteso che anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In particolare, si osserva che Fastweb S.p.A. ha cessato il contratto in pendenza del procedimento GU14/467473/2022, a fronte della presenza di insoluti dei quali era contestata la debenza e per i quali neanche nell'ambito dei procedimenti GU14/467473/2022 e GU14/533022/2022 l'operatore ha dimostrato la fondatezza della pretesa.

D'altro canto, TIM S.p.A. ha dichiarato in memorie di aver proposto all'utente, nell'ambito del procedimento GU5/478156/2021, di «*attivare un nuovo impianto con tentativo di recupero del numero cessato da OLO*», ma questi non avrebbe dato conferma di adesione. Invece risulta che, poco dopo il provvedimento di archiviazione adottato dal CORECOM competente, il Sig. Camillucci ha attivato una nuova linea, cui però non è seguito il passaggio del numero. Infatti, in sede di controdeduzioni, l'utente ha precisato che TIM S.p.A. lo ha contattato evidenziando «*la mancanza nella fattura Fastweb della indicazione del numero di telefono da migrare (era indicato solo il codice di migrazione a suo dire) e sulla base di questo comunicava all'istante chiusa la pratica*». Orbene, poiché il numero telefonico oggetto di portabilità era ben noto all'operatore, non si ritiene plausibile che il mancato espletamento della procedura di passaggio potesse dipendere dalla «*mancanza nella fattura Fastweb della indicazione del numero di telefono da migrare*».

In relazione a tanto, in via equitativa, si ritiene che entrambi gli operatori convenuti siano parimenti responsabili della perdita della numerazione dedotta in controversia:

Fastweb S.p.A. per averla indebitamente cessata, TIM S.p.A. per non averla riattivata, in assenza di giustificato impedimento.

In ossequio alle considerazioni che precedono, tenuto conto che l'istante ha dimostrato di essere titolare dell'utenza dedotta in controversia da oltre 10 anni, si ritiene trovi applicazione l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 1.500,00 che ciascuno degli operatori convenuti è tenuto a corrispondere proporzionalmente, in ragione delle rispettive responsabilità, come sopra circoscritte. Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. sono quindi tenute a corrispondere in favore di parte istante euro 750,00 ciascuna, a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.

Da ultimo, non si ritiene di dare autonomo accoglimento alla richiesta dell'utente di cui al punto iv. in quanto l'assenza di risposta ai reclami inviati dall'utente è già stata tenuta in debita considerazione in sede di accoglimento delle richieste che precedono e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe considerata, in termini compensatori, due volte.

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 le istanze dell'utente Camillucci 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., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, oltre a stornare, ovvero rimborsare gli importi relativi al periodo in cui l'utenza dedotta in controversia è stata disservita, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti corrispettivi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 2.025,00 (duemilaventicinque/00), a titolo di indennizzo per indebita interruzione dei servizi;
- ii. euro 750,00 (settecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. La società TIM S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 750,00 (settecentocinquanta/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.

6. 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, 20 dicembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba