

DELIBERA N. 40/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
F. & V. ASSICURA/FASTWEB S.P.A./ACANTHO S.P.A.
(GU14/600586/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 ottobre 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. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente F. & V. ASSICURA, del 13/04/2023;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze *business* nn. 0541944xxx-0541941xxx-054775xxx-054775xxx-0547673xxx-0547678xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, nel dicembre 2022, ha sottoscritto una PdA avente ad oggetto l'attivazione dei servizi telefonici da parte di Acantho S.p.A. sulle utenze dedotte in controversia, presso due diverse sedi, previo passaggio da Fastweb S.p.A.;
- b. tuttavia, a far data dal 05.01.2023 i servizi, sia voce che dati, sono stati interrotti per poi essere riattivati in data 27/01/2023.

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

- i. nei confronti di Fastweb S.p.A. «*lo storno integrale dell'intera posizione debitoria in essere e futura fino a termine ciclo di fatturazione*»;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo «*per sospensione dei servizi per ogni singola numerazione per 22 giorni (6 voce; 2 dati) quantificato in euro 2.000,00*»;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo «*per mancato rispetto oneri informativi e contrattuali verso parte istante quantificato per ogni sede in euro 250,00 (tot. euro 500,00)*»;
- iv. la corresponsione di «*indennizzi da rideterminarsi in sede di incontro*».

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che presso la sede di ViaXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX (FC) erano attive le numerazioni 0541944xxx e 0541941xxx per le quali «è stata inoltrata una richiesta di migrazione, espletata correttamente in data 5.01.2023. Tuttavia, la procedura migratoria non è si è conclusa, perché l'operatore Recipient (Acantho), dopo aver richiesto in fase 2 la risorsa 054114720xxx e i DN 0541944xxx – 0541941xxx, nella fase 3 non ha rinnovato la richiesta delle predette numerazioni, che dunque non sono migrate. Successivamente, i numeri sono passati al nuovo operatore con processo di NPP Out in data 26.01.2023. Il contratto è stato cessato in data 5.01.2023».

L'operatore ha altresì dichiarato che presso la sede di PiazzaXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX (FC) erano attive le numerazioni 0547678xxx, 0547673xxx, 054775xxx, 054775xxx «in data 12.01.2023 Fastweb ha ricevuto la richiesta di portabilità per le numerazioni in oggetto, che è stata correttamente espletata in data 26.01.2023. Nella stessa data Fastweb ha inviato all'utente una comunicazione per informarlo che la NP

Pura non avrebbe comportato la disdetta del contratto, ma soltanto il passaggio ad altro gestore della numerazione. Parte istante ad oggi non ha inviato alcuna disdetta ed il contratto è ancora attivo».

Ciò stante, l'operatore ha addotto che la richiesta di storno della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione, oltre a essere generica e non circostanziata, non essendo precisati gli importi di cui è richiesto lo storno, «è infondata, dal momento che l'utente non ha inviato la disdetta, pur essendo stato avvertito da Fastweb in ordine alla prosecuzione del rapporto».

La Società ha poi rappresentato che parimenti infondata è la richiesta di indennizzi per la sospensione dei servizi, avendo Fastweb S.p.A. eseguito puntualmente gli adempimenti di competenza; quindi, «un eventuale ritardo nella procedura migratoria dovrà essere imputato esclusivamente all'operatore Recipient, che non ha portato a compimento la fase 3».

Infine, la Società ha evidenziato che anche la richiesta di indennizzi per mancato rispetto degli oneri informativi risulta infondata «difatti, Fastweb ha correttamente adempiuto ai propri doveri, mentre parte istante non ha inviato alcun reclamo alla società».

Per tutto quanto sopra Fastweb S.p.A. ha escluso la propria responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia.

Acantho S.p.A. non ha partecipato all'udienza e non ha depositato memorie.

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 essere accolta limitatamente agli importi addebitati da Fastweb S.p.A. in riferimento al periodo successivo al passaggio delle utenze in Acantho S.p.A., avvenuto incontestatamente in data 26/01/2023. Nel merito si precisa che non vi è prova che l'operatore abbia informato il proprio cliente della necessità di inviare disdetta al fine di non proseguire il rapporto e quindi cessare la numerazione; non è provato infatti l'invio/ricezione della comunicazione prodotta all'uopo in allegato alle memorie (doc. 7).

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. è accolta nei confronti dell'operatore Acantho S.p.A. che, a fronte delle contestazioni in atti non ha dimostrato di aver posto in essere correttamente le attività di competenza, in ossequio alle prescrizioni regolamentari vigenti. Infatti, dall'istruttoria è emerso che, in assenza di contestazione, il disservizio patito dall'utente è da addebitarsi all'operatore Recipient che, a seguito del contratto stipulato con l'utente in data 12 dicembre 2022, ha posto in essere una procedura di passaggio dell'utenza non conforme alle specifiche tecniche dell'Autorità attuative della delibera n. 274/07/CONS c.s.m, avendo omesso, nella fase 3, di rinnovare la richiesta delle numerazioni, che dunque non sono migrate. Solo successivamente i numeri sono passati al nuovo operatore con un secondo processo di NP pura.

Tale mancanza ha determinato il disservizio dal momento in cui la linea fisica, il 5/01/2023, è passata al nuovo operatore fino al completamento, il 26/01/2023, della portabilità del numero pura.

Pertanto, in virtù dell'articolo 7, comma 1, in relazione alle utenze nn. 0541944xxx e 0541941xxx, attive presso la sede di Via XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX (FC), Acantho S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 3 e 5, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 12,00 per ciascun servizio, voce e dati, per 21 giorni (dal 05 gennaio 2023 data in cui i servizi, sia voce che dati, sono stati interrotti al 26 gennaio 2023, data in cui è stata espletata la portabilità), per un importo complessivo pari ad euro 504,00.

Parimenti, in virtù della medesima normativa regolamentare sopra richiamata, in relazione alle utenze nn. 0547678xxx, 0547673xxx, 054775xxx, 054775xxx, attive presso la sede di Piazza XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX (FC), Acantho S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 3 e 5, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 12,00 per ciascun servizio, voce e dati, per 21 giorni (dal 05 gennaio 2023 data in cui i servizi, sia voce che dati, sono stati interrotti al 26 gennaio 2023, data in cui è stata espletata la portabilità), per un importo complessivo pari ad euro 504,00.

Viceversa, non possono trovare autonomo accoglimento le richieste dell'istante di cui ai punti iii. e iv. dovendosi ritenere già soddisfatte per effetto dell'accoglimento della richiesta di cui ai punti i. ii.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitano, 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 dell'utente F. & V. ASSICURA, nei confronti di Fastweb S.p.A. ed Acantho 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, è tenuta a stornare gli importi addebitati in riferimento alle utenze dedotte in controversia a far data dal 26/01/2023.

3. La società Acantho S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 1.008,00 (milleotto/00) a titolo di disservizio nel passaggio tra operatori.

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

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.

Napoli, 25 ottobre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

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