

DELIBERA N. 47/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FINANZIARIA IMMOBILIARE MERIDIONALE/FASTWEB S.P.A.
(GU14/313315/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 aprile 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 Finanziaria Immobiliare Meridionale del 03/08/2020, trasferita per competenza all’Agcom in data 08/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del contratto *business* n. LA00562xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 23/03/2015 è stata espletata la migrazione delle utenze associate al contratto dedotto in controversia, da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A.;

b. tuttavia, Fastweb S.p.A. *«ha continuato illecitamente ad emettere fatture riscuotendole, senza che l'utente ne avesse contezza, attraverso la precedente autorizzazione bancaria»*, per circa un anno;

c. l'utente ha altresì addotto che *«Fastweb ha variato il codice cliente da 0653118 a LA00562303 a cavallo della procedura di migrazione delle numerazioni verso TIM. Pertanto, ha a tutti gli effetti "attivato" un servizio dati non desiderato e non utilizzabile dall'utente e per il quale richiederemo apposito indennizzo»*.

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

i. *«il rimborso dell'importo relativo alle 5 fatture illecitamente prelevate dal conto corrente aziendale tra luglio 2015 e aprile 2016 per un totale di 4196,80 euro»*;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii. *«l'indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto, relativamente alla linea dati volutamente conservata da Fastweb che è giunta ad identificarla con un diverso codice cliente, per un totale di 403 giorni e 4030,00 euro o in alternativa, (4) l'indennizzo per il ritardato espletamento delle procedure di migrazione, per i medesimi 403 giorni e, ai sensi dell'art. 7 comma 1 del Regolamento, per l'importo di 1209,00 euro»*;

iv. la corresponsione dell'indennizzo *«per il ritardato espletamento delle procedure di migrazione, per i medesimi 403 giorni e, ai sensi dell'art. 7 comma 1 del Regolamento, per l'importo di 1209,00 euro»*.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che le numerazioni di cui l'utente era intestatario *«sono state portate in TIM con NNP espletata in data 23.03.2015»*. In proposito, la Società ha precisato che *«la NP pura determina il solo passaggio della numerazione e non anche della parte dati (risorsa di accesso) che rimane attiva con l'operatore donating. Difatti, nel passaggio ad altro gestore telefonico, in assenza della manifestazione della volontà di recedere, il rapporto contrattuale con Fastweb non viene meno, ma prosegue con una rimodulazione commerciale (viene scorporato il pacchetto voce mentre continua ad essere attiva la parte dati)»*.

Il rapporto contrattuale e, quindi, la fatturazione sono cessati il 27/04/2016, a seguito di disdetta ricevuta a mezzo PEC dall'istante in data 27.01.2016, quindi *«entro il termine di 90 giorni previsto dall'art. 19.2 delle Condizioni generali di contratto»*.

Nel merito dell'importo di cui è richiesto il rimborso, pari ad euro 4.196,80, l'operatore, anche in udienza, ha precisato che da tale cifra devono essere decurtati euro 756,00, imputati a titolo di IVA, che parte istante ha già portato in detrazione.

Inoltre, Fastweb S.p.A. ha rilevato che non risultano depositati reclami in atti, pertanto alcuna richiesta di indennizzo può essere accolta in tal senso; tantomeno la fattispecie di cui si discute «è in alcun modo sussumibile nell'alveo dell'art. 9 Regolamento indennizzi».

Infine, la Società ha respinto anche la richiesta di indennizzo per disservizio nel passaggio operatori, atteso che «i numeri oggetto di contestazione sono passati all'operatore Tim in data 23.03.2015, senza alcun ritardo da parte del gestore donating»; in proposito, la Società ha precisato che «il passaggio delle numerazioni è andato a buon fine il 23.03.2015 (a fronte di richiesta inserita in data 10.03.2015), nei termini previsti».

In conclusione, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza rilevando l'infondatezza delle avverse domande.

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.

Nel merito, è stato accertato che le numerazioni associate al codice cliente n. LA00562303 sono passate da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A. con procedura di *Number Portability* cd. pura. La procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie TIM S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare di cui alla delibera n. 35/10/CIR e successive modifiche e integrazioni, la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating* che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione.

Nel caso di specie, dunque, l'operatore *donating* ha dato correttamente esecuzione alla procedura prevista in relazione alla richiesta pervenuta dall'operatore *recipient*; tuttavia, Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto informare il proprio cliente in ordine alla modifica dei termini del rapporto contrattuale in esito all'espletamento del passaggio in TIM S.p.A. delle utenze interessate. Infatti, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. Nella circostanza in esame, Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di aver reso noto all'utente che, a decorrere dal 23/03/2015, il servizio voce sulle numerazioni dedotte in controversia, per effetto della procedura di *NPP*, sarebbe stato fornito da TIM S.p.A. e il rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A., in assenza di formale risoluzione contrattuale, sarebbe proseguito in relazione ai servizi non migrati (connessione dati) per i quali l'operatore avrebbe continuato ad addebitare i relativi costi.

In relazione a tanto, poiché si ritiene che l'omessa informativa da parte dell'operatore *donating* abbia contribuito a generare il disservizio di cui si duole l'utente, in accoglimento alla richiesta *sub i.*, Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo al 23/03/2015 (data del passaggio in TIM S.p.A. delle utenze), al netto dell'IVA già portata in detrazione dall'istante, giusta dichiarazione in atti. In particolare, nel merito del *quantum*, avendo l'utente dichiarato di aver già portato in detrazione l'importo addebitato a titolo di IVA nelle fatture in contestazione, pari a euro 756,00, si ritiene equo disporre il rimborso da parte dell'operatore del solo importo corrispondente all'effettivo esborso dell'istante a favore della Società.

Parimenti, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di aver dato riscontro al reclamo inviato a mezzo raccomandata A/R in data 11/02/2019. In relazione a tanto, l'operatore è tenuto a corrispondere a favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima pari ad euro 300,00, in considerazione del fatto che l'udienza di conciliazione si è tenuta l'anno seguente, ovvero in data 11/05/2020.

Viceversa, alla luce delle considerazioni che precedono, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che Fastweb S.p.A. non ha attivato alcun servizio non richiesto. In virtù di quanto sopra esposto, infatti, è stato chiarito che la responsabilità della Società, nel caso di specie, non risiede in una condotta commissiva, in quanto l'operatore *donating* ha correttamente dato esecuzione alla procedura regolamentare attivata dall'operatore *recipient* ai sensi della delibera n. 35/10/CIR.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv. in quanto nel fascicolo non è depositata documentazione alcuna comprovante il ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A. delle utenze associate al rapporto dedotto in controversia. In particolare, in atti non si rinviene il titolo fondante la pretesa dell'utente all'espletamento della procedura di passaggio, tantomeno è quindi evincibile la presunta tempistica violata. Resta dunque incontestato quanto rappresentato da Fastweb S.p.A., ovvero che le numerazioni sono passate a TIM S.p.A. entro i termini regolamentari, in quanto la richiesta dell'operatore *recipient* del 10/03/2015 è stata espletata il 23/03/2015.

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 Finanziaria Immobiliare Meridionale nei confronti di Fastweb 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. 3.440,80 (tremilaquattrocentoquaranta/80), a titolo di rimborso degli importi indebitamente fatturati;
- ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, 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 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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 21 aprile 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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