

DELIBERA N. 48/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
/ SOTREVA AUTO /FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A./MELA C S.R.L.
(GU14594802/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 20 dicembre 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 SOTREVA AUTO, del 17/03/2023;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0422437xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente ha aderito ad una proposta contrattuale dell'operatore Mela C s.r.l. avente a oggetto la fornitura dei servizi telefonici, voce e internet, previo passaggio da Fastweb S.p.A.;

b. *«la Sorteva Auto ha una serie di numeri, tra i quali lo 0422/437xxx che è il numero storico aziendale che compare anche in molte pubblicità. Tutti gli altri numeri compreso quello del centralino sono trasmigrati presso il nuovo operatore Mela C s.r.l. ad eccezione di questo che continua ad essere trattenuto da Fastweb s.p.a. per il quale dal mese di settembre continuano ad essere fatturati tutti i costi contrattuali»;*

c. tanto ha determinato altresì una doppia fatturazione, infatti *«la Sotreva Auto si trova a pagare fatture bimestrali pari ad € 2.700,00 in favore di Fastweb s.p.a.»;*

d. in replica, l'utente ha precisato che il rimborso delle fatture (n°LA00435xxx del 14/10/2022 di €2.796,98 -di cui €504,37 di iva-; n°LA00516xxx del 14/12/2023 di € 2.712,33 -di cui €489,11 di iva-; n°LA00060xxx del 14/02/2023 di €2.672,87 -di cui € 481,99 di iva-) e lo storno della fattura n°LA00147xxx del 14/04/2023 di €2.660,43 (di cui €479,75 di iva), emesse da Fastweb S.p.A., è dovuto in quanto *«se la portabilità fosse intervenuta tempestivamente con decorrenza dalla richiesta effettuata da MELA C, così come per tutti gli altri numeri di telefono aziendali, non si sarebbe trovata a dover sostenere i costi suindicati che, come detto, sono comprensivi di tutti i servizi contrattualmente pattuiti e comprensivi di tutto l'apparato funzionante transitato invece ancora nel mese di luglio in Mela C».*

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

- i. *«lo sblocco immediato del numero 0422/437xxx»;*
- ii. *«il rimborso di tutte le somme indebitamente pagate dal mese di luglio 2022 alla data dell'effettivo sblocco»;*
- iii. *«il risarcimento del danno per la problematica cagionata».*

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha *in primis* rilevato l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno in quanto materia che esula dalla competenza dell'Autorità adita.

Nel merito, l'operatore ha addotto che *«l'utenza 0422437xxx non è mai stata oggetto disservizi tecnici. Infatti, a prescindere dalla gestione dei tentativi di NP andati*

in scarto per cause non dovute all'operatore donating Fastweb, si conferma nuovamente come l'utenza sia sempre stata attiva e funzionante e come il ricorrente non sia mai rimasto disservito. Si precisa altresì che tale utenza 0422437xxx fa parte della radice GNR 04224xxx accorpata al GNR 04224xxx il quale risulta passato verso altro OLO con procedura di NP OUT dall'operatore Fastweb verso l'operatore Mela».

Nell'ambito del procedimento GU5/582518/2023 Fastweb S.p.A. ha confermato che l'utenza dedotta in controversia risultava attiva e funzionante fino a quando non è stata deconfigurata dai sistemi Fastweb ed instradata verso l'operatore Donor TIM ai fini del suo trasferimento al Recipient Mela.

La Società ha altresì addotto che in data 13/04/2023 ha ricevuto lettera di recesso dai servizi ancora attivi e non oggetto di richieste di chiusura/passaggio; pertanto, ha provveduto alla dismissione dei servizi così come riportato: «Per la sede di VIALE MONTE GRAPPA 27/B TREVISO: Ro 1-9UCL68 - Servizio di Fonia, Ro 1-OIFR55 - Servizi di Connessione, Ro 1-OIFQV3 - Servizi di Connessione - Per la sede di VIA ROMA 155 VILLORBA: Ro 1-OIFREY - Servizi di Connessione».

Per quanto sopra esposto, l'operatore ha addotto di non aver alcuna responsabilità in merito ai fatti contestati.

Nel merito della fatturazione Fastweb S.p.A. ha dichiarato che «per tutto il periodo oggetto di contestazione, i servizi Fastweb fossero perfettamente attivi e funzionanti», quindi le fatture emesse sono corrette e i relativi importi addebitati sono dovuti. Inoltre, nelle memorie di replica, l'operatore ha evidenziato che «le fatture emesse da Fastweb sono infatti corrette e dovute avendo ad oggetto servizi di connettività non oggetto della procedura di portabilità contestata nell'odierna procedura (vedi Connettività di Accesso Internet – Link Primario, Virtual Private Network – Fast.Company – Canali ISDN PRI e consumo telefonia TOP RATE, ecc.) né, tantomeno, oggetto di disdetta della ricorrente. Si sottolinea come nelle fatture siano inoltre specificati in via analitica tutti i consumi effettuati dalla ricorrente per i servizi di cui ha palesemente usufruito (vedi traffico telefonico per chiamate locali, nazionali, internazionali, rete mobile, ecc. ecc.) per un totale di migliaia e migliaia di connessioni voce/dati alla rete Fastweb nell'arco di tutto il periodo oggetto di contestazione».

Infine, la Società ha sottolineato che dalle fatture in atti emerge con ogni evidenza «l'utilizzo dei servizi Fastweb da parte della ricorrente e l'effettuazione di centinaia e centinaia di connessioni alla rete Fastweb per traffico telefonico inerente chiamate locali, nazionali, internazionali, rete mobile, ecc. ecc.»; pertanto gli importi addebitati sono dovuti.

Mela C S.r.l. ha dichiarato in memorie di aver inserito la richiesta di portabilità di due GNR del cliente, entrambi precedentemente su Fastweb S.p.A., uno dei quali è stato migrato senza problemi, l'altro è andato in KO. In particolare, l'operatore ha precisato che «da allora sono stati richiesti più volte a Fastweb i codici di migrazione e sono state inserite altrettante richieste di portabilità, tutte con lo stesso risultato: “rifiutate dal Donor TELECOM, e quindi mai pervenute a Donating FASTWEB, con uguale causale DIRECTORY NUMBER non attivo”». L'operatore ha altresì rappresentato che «Fastweb più volte ci ha confermato via mail anomalie ai propri sistemi (vedasi mail allegate del 27/10/22 e del 26/01/23)». In data 30/03/2023 TIM Donor ha preannunciato per le vie

brevi di aver risolto la problematica e che la portabilità era prevista per il 12/04/2023, come di fatto è avvenuto.

Nell'ambito del procedimento GU5/582518/2023, in data 10/03/2023, la Società ha dichiarato che «*da verifiche ci risultano effettuate richieste di np, rispettivamente nelle date 16-02-2023 con possibile dac 08-03-2023, 28-10-2022 con possibile dac 21-11-2022 e 21-09-2022 con possibile dac 11-10-2022 tutte rifiutate dal donor TELECOM, e quindi mai pervenute a donating FASTWEB, con uguale causale DIRECTORY NUMBER non attivo. Invitiamo i due provider coinvolti ad eseguire un controllo incrociato per risolvere il problema*».

TIM S.p.A., *in primis*, rappresenta di essere l'operatore *Donor* della numerazione dedotta in controversia, evidenziando, altresì, che «*l'istante non ha alcun rapporto contrattuale con TIM*».

Nel merito, l'operatore ha addotto che «*per il GNR 04224375 è presente un OL di ATTIVAZIONE PORTABILITA SUCCESSIVA DI NP OAO CLOUD ITALIA creato il 28/03/2023 con DRO 28/03/2023, DAC 12/04/2023, DES 12/04/2023, nello stato CHIUSO in data 12/04/2023 e file di notifica inviato con successo in data 12/04/2023. Il DN ha lo stato asset ATTIVO con OAO PLU (IRIDEOS S.P.A. - da 01/11/2020 ex CLOUDITALIA) con decorrenza 12/04/2023; la Migrazione intra OAO (da FASTWEB a CLOUD ITALIA) si è completata correttamente*».

Infine, la Società ha dichiarato di aver posto in essere puntualmente tutte le attività di competenza, in qualità di operatore *Donor*.

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. risulta di fatto soddisfatta, atteso che la portabilità della numerazione dedotta in controversia risulta espletata in data 12/04/2023, come confermato dall'utente stesso nelle memorie di replica.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può invece essere accolta in quanto, stante le dichiarazioni rese da Fastweb S.p.A., incontestate, l'utente ha sempre fruito dei servizi telefonici resi sull'utenza dedotta in controversia; pertanto, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, a fronte del servizio fruito, il corrispettivo è dovuto. Peraltro, se anche la pretesa di rimborso fosse rivolta a Mela C S.r.l., comunque non potrebbe essere accolta in questa sede, atteso che configurerebbe un'ipotesi di risarcimento del danno, materia sottratta alla competenza dell'Autorità adita.

Infine, riguardo la richiesta dell'istante di cui al punto iii., fermo restando che la stessa non può trovare accoglimento sotto il profilo del risarcimento del danno per la motivazione sopra espressa, può essere valutata sotto il profilo indennitario come segue.

In particolare, in sede istruttoria è emerso che nel contratto stipulato tra l'istante e Mela C S.r.l. in data 26/04/2022 non sono indicati i codici di migrazione associati alle utenze da portare e Mela C S.r.l., sebbene fosse destinataria di espressa richiesta di integrazione istruttoria, non ha depositato i tracciati *record* relativi alle operazioni intraprese nell'ambito della procedura di portabilità. L'operatore ha dichiarato di aver

avviato la procedura di *NP* in data 21/09/2022, ma *TIM Donor*, in memorie, non ha dato evidenza delle richieste di *NP* che Mela C S.r.l. adduce, ma non prova, di aver inviato prima del mese di marzo 2023. Atteso quindi che le dichiarazioni rese in memorie non risultano suffragate da alcuna documentazione probatoria, non è possibile verificare la correttezza della procedura avviata dall'operatore *Recipient*, con particolare riguardo al codice segreto inserito e alla causale di scarto ricevuta.

D'altro canto, alla luce della comunicazione resa da TIM S.p.A. in data 23/02/2023, nell'ambito del fascicolo GU5/582518/2023, parrebbe che la risoluzione del disservizio sia stata possibile solo in esito all'intervento dell'operatore stesso («*TT HD0000016023xxx da noi aperto per agevolare i passaggi tra OLO è stato risolto in data 22/02/2023 con le seguenti note: Asset NP MTW allineato come richiesto. In NOW in data odierna il dn 04224xxx ha lo stato Asset ATTIVO con OAO MTW -Fastweb->*»). Ciò stante, è verosimile ritenere che il disservizio patito dall'utente sia dipeso anche da un disallineamento dei sistemi che solo TIM S.p.A. *Donor* poteva correggere, come di fatto è avvenuto.

In esito all'intervento di TIM S.p.A., reso noto alle parti in data 23/02/2023, Fastweb S.p.A., in data 07/03/2023, ha comunicato il CTU associato al numero da portare (F5B123456782xxx); dopodiché, stante le memorie depositate da TIM S.p.A., il 28/03/2023 è stata inserita nuova richiesta di *NP*, espletata il 12/04/2023.

Orbene, non avendo Mela C S.r.l. adeguatamente dimostrato di aver posto in essere correttamente le attività di competenza, in riferimento al periodo compreso dal 28/09/2022 (data in cui risulta per la prima volta che l'utente abbia reclamato) al 28/03/2023, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo pari a euro 543,00, computato nella misura di euro 3,00 al giorno per 181 giorni.

Resta salva la facoltà dell'operatore di rivalersi, in altra sede, nei confronti dell'operatore *Donor* qualora effettivamente responsabile del ritardo.

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 SOTREVA AUTO nei confronti di Mela C S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Mela C S.r.l., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 543,00 (cinquecentoquarantatre/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla

data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizio nel passaggio tra operatori.

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, 20 dicembre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

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