

## **DELIBERA N. 51/20/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ASSICURAZIONI E FINANZA/FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A. GU14/119194/2019)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 2020;

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. 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. 95/19/CONS;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza della società Assicurazioni e Finanza, acquisita con protocollo n. 0194895 del 07/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha dichiarato di aver sottoscritto, in data 27/06/2018, una proposta di abbonamento di Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi telefonici sulle utenze *business* n. 08513017xxx e n. 08513017xxx, previa migrazione da TIM S.p.A.

Nel mese di agosto, Fastweb S.p.A. ha installato l'apparecchiatura funzionale alla fruizione dei servizi, ma *“il passaggio in realtà non si perfezionava in quanto non venivano comunicati da Tim i codici di migrazione e le altre informazioni necessarie, informazioni che anche la Assicurazioni e Finanza tentava di reperire senza alcun esito”*.

Nelle more dell'espletamento della procedura, *“Tim continuava a fatturare applicando modifica contrattuali che non erano state accettate dal cliente e che anzi ne avevano motivato la migrazione”*.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. a TIM S.p.A. lo storno degli importi indebitamente fatturati;
- ii. a entrambi gli operatori la corresponsione dell'indennizzo per ritardata migrazione.

### **2. La posizione degli operatori**

Fastweb S.p.A. (di seguito anche solo *“Fastweb”*), in memorie, ha dichiarato che *“a seguito dell'adesione della società istante alla proposta di abbonamento Fastweb, quest'ultima ha avviato tutte le operazioni necessarie all'attivazione dei servizi, in ossequio alle disposizioni del regolamento negoziale; tuttavia la richiesta di portabilità di detti numeri è stata bocciata”*. In particolare, l'operatore ha rappresentato che sul n. 08513017xxx era attivo il collegamento *“Azienda Tutto Compreso”* e sul n. 08513017xxx l'offerta *“Internet Professional Fibra 30M Adaptive”* e che *“le numerazioni relative a dette offerte non possono migrare verso altro operatore”*, come confermato da TIM S.p.A. in memorie.

L'operatore ha anche precisato che l'istante, in relazione ai fatti dedotti in controversia, non ha mai reclamato e ha dato evidenza di aver puntualmente informato il

proprio cliente in relazione all'impedimento tecnico riscontrato, come si evince dalle mail depositate al fascicolo dall'istante stesso.

TIM S.p.A. (di seguito anche solo "TIM") ha dichiarato in memorie che a carico dell'utente "*è presente una morosità complessiva di euro 7.659,85, riferita anche ad altre linee non oggetto di istanza*"; in particolare, la morosità riferita alle utenze n. 085130177xxx e n. 08513017xxx è pari ad euro 5.370,52.

Nel merito dell'omessa migrazione l'operatore ha poi dichiarato che "*il cliente disponeva dell'offerta Azienda Tuttocompreso composta dai seguenti impianti: collegamento Azienda Tuttocompreso 08513017xxx, sul quale erano attestate le numerazioni GNR VOIP 085429xxx – 0854290xxx – 0854290xxx – 0854290xxx, con radice GNR 08542xxx; collegamento INTERNET PROFESSIONAL FIBRA 30M ADAPTIVE n. 08513017xxx. Si rileva che con l'offerta "Azienda Tuttocompreso" possono migrare solo le numerazioni Voip, mentre le numerazioni relative ai collegamenti Azienda Tuttocompreso e Internet Professional non possono migrare verso OLO*".

### **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 *sub i.* non può essere accolta, atteso che le numerazioni dedotte in controversia non sono mai migrate in Fastweb, pertanto la fatturazione emessa da TIM, stante la documentazione al fascicolo, non risulta indebita. In particolare, in memorie, l'utente adduce che "*risulta illegittima la fatturazione di TIM che è proseguita anche per i mesi successivi all'esecuzione del contratto da parte di Fastweb*", tuttavia Fastweb non ha mai acquisito le utenze di cui si discute, tantomeno al fascicolo è data evidenza di eventuali fatture emesse da Fastweb in riferimento alle linee telefoniche in parola.

Per quanto concerne la richiesta *sub ii.*, entrambi gli operatori hanno addotto che le numerazioni 08513017xxx e 08513017xxx non potevano migrare perché associate, rispettivamente, al contratto "*Azienda Tutto Compreso*" e "*Internet Professional Fibra 30M Adaptive*". Considerato che tale asserzione non trova riscontro alcuno nella regolamentazione vigente e che, tantomeno, gli operatori hanno dato evidenza della fonte negoziale di tale previsione, resta ingiustificata la mancata esecuzione del contratto concluso tra l'utente e Fastweb il 27 giugno 2018. L'operatore, in proposito, ha anche addotto che la richiesta di portabilità delle numerazioni è stata bocciata, ma non ne ha dato prova, nè ha dimostrato di aver comunicato al proprio cliente l'asserito impedimento tecnico riscontrato nell'esecuzione del contratto. In relazione a tanto, atteso che non è emerso che l'utente sia stato disservito nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 3.00, per ciascuna delle due utenze, per 185 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 27 giugno 2018 (data della sottoscrizione del contratto) al 27 febbraio 2019 (data dell'udienza di conciliazione, nel corso della quale l'istante ha presumibilmente appreso della impossibilità della prestazione), già decurtati di giorni 60

che Fastweb, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, si riserva per l'attivazione dei servizi, per un importo complessivo pari a euro 1.110,00.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 Assicurazioni e Finanza, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, euro 1.110,00 (millecentodieci/00), a titolo di indennizzo per omessa migrazione delle due utenze *business* oggetto di controversia.

3. 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.

4. 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, 14 febbraio 2020

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE f.f.**  
Nicola Sansalone