

**DELIBERA N. 58/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
VOLPI / FASTWEB S.P.A.  
(GU14/113936/2019)**

**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*”, di seguito denominato *Regolamento*, 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 Sig.ra Volpi, acquisita con protocollo n. 0176441 del 20/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente, nell'istanza di definizione, lamenta l'omessa comunicazione del CDM da parte di Fastweb S.p.A., nonostante le innumerevoli richieste. Tale circostanza ha determinato la cessazione del contratto con conseguente perdita della numerazione, in quanto, di fatto, in assenza del codice di migrazione (CDM) risultava impossibile migrare l'utenza verso OLO.

Inoltre, l'istante ha contestato la “*mancata fornitura dell'accesso a internet nei termini previsti*”.

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

- i. il rimborso dell'anticipo versato il 26 settembre 2000 per effetto della sottoscrizione del contratto;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per omessa portabilità del numero;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per omessa fornitura del servizio di connessione a *internet*;
- v. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- vi. il rimborso della fattura n. M004110962 e lo storno della fattura n. M006170433.

### **2. La posizione dell'operatore**

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che i servizi sulla numerazione dedotta in controversia sono stati attivati nel 2000 con tecnologia che non prevede la possibilità

di migrare verso altro gestore; pertanto il CDM non è disponibile. L'operatore ha anche precisato di aver informato la Sig.ra Volpi in merito, come risulta dalla nota al fascicolo.

La Società ha poi addotto che la contestazione relativa alla mancata fornitura del servizio *internet* nei termini previsti è del tutto generica, trattandosi di un contratto attivo da oltre 18 anni.

### 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.

Preliminarmente, si rappresenta che, in esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria, l'operatore ha dichiarato che *“la tecnologia con cui era stata attivata la Sig.ra Volpi era la fibra”*.

Premesso che la questione di cui trattasi è stata posta all'attenzione di apposito tavolo tecnico, all'uopo convocato dall'Autorità nel mese di giugno 2017, ed è anche oggetto della delibera n. 215/18/CIR, le procedure esistenti consentono il passaggio degli utenti attivi su accessi in fibra ottica mediante la realizzazione di una nuova linea *FTTH* con successiva *NP* pura. Infatti, come precisato nella citata fonte regolamentare, per alcuni scenari di passaggio da un accesso in rame o misto fibra-rame a fibra o viceversa, non potendoci essere riuso della risorsa esistente, il servizio di approdo deve essere realizzato *ex-novo*, quindi il passaggio richiede l'attivazione di una nuova linea (linea non attiva – LNA) ed il successivo trasferimento della numerazione tramite la procedura di *NP* pura.

Ciò stante, a prescindere dal fatto che Fastweb S.p.A., in riscontro a espressa richiesta istruttoria, si è limitata ad asserire che la linea era attiva in tecnologia fibra, senza precisare se trattasi o meno di *Fiber-To-The-Home* (“fibra fino a casa”), deve ritenersi che tecnicamente non era impossibile per l'utente cambiare operatore, sempre che Fastweb S.p.A. avesse fornito il codice segreto per espletare la *NPP*. Peraltro, a fronte dei reclami dell'utente, l'operatore avrebbe dovuto renderlo quanto meno edotto in ordine all'impossibilità tecnica di migrare ai sensi della regolamentazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS, garantendo comunque la facoltà di cambiare operatore attraverso la procedura di cui alla delibera n. 35/10/CIR.

In relazione a tanto, si osserva che la Società non ha dimostrato di aver adeguatamente informato il proprio cliente in ordine alle caratteristiche tecniche del servizio attivato nel 2000, conformemente alla previsione dell'articolo 4 della delibera n.179/03/CSP. Inoltre, Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di aver dato adeguato e tempestivo riscontro alla richiesta dell'istante del 3 aprile 2018, fermo restando che non si ritiene soddisfacente all'uopo la schermata di sistema depositata in atti.

Alla luce di quanto sopra, si ritiene che la risoluzione contrattuale comunicata dall'utente in data 20 aprile 2019, da cui evidentemente è scaturita la perdita della

numerazione, non sia manifestazione della libertà di autodeterminazione contrattuale, bensì una scelta obbligata, dovuta alla condotta di Fastweb S.p.A., ostativa all'espletamento della procedura di portabilità.

Per quanto sopra, la richiesta *sub* i. non può essere accolta in quanto in atti non vi è prova del versamento del contributo di cui l'utente chiede il rimborso.

Parimenti, la richiesta *sub* ii. non può trovare autonomo accoglimento atteso che alcuna procedura di portabilità è stata ritualmente avviata; tuttavia, può trovare soddisfazione mediante l'accoglimento della richiesta *sub* v. in quanto, stante l'impossibilità di cambiare operatore, l'utente non ha potuto far altro che risolvere il contratto. In relazione a tanto, considerato che in atti risulta titolare della numerazione di cui si discute a far data dall'anno 2000, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura massima, pari a euro 1.500,00, in quanto l'istante era titolare dell'utenza a far data dall'anno 2000.

Di contro, non può essere accolta la richiesta *sub* iv., in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per perdita della numerazione e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Tantomeno può essere accolta la richiesta *sub* iii. in quanto dalla documentazione al fascicolo non risulta che l'istante abbia tempestivamente reclamato il contestato disservizio, tantomeno dalla documentazione al fascicolo è possibile evincere il periodo preciso in cui lo stesso si sarebbe verificato.

Infine, anche la richiesta di rimborso della fattura n. M004110962 e di storno della fattura n. M006170433 non merita accoglimento in quanto, atteso che la disdetta è stata comunicata in data 20 aprile 2019 gli importi addebitati sino al 30 aprile 2019 si ritengono dovuti.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 Sig.ra Volpi, 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, mediante bonifico o assegno bancario, euro 1.500,00 (millecinquecento/00), maggiorati degli interessi legali

a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

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  
Antonio Nicita

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