

DELIBERA N. 9/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO PIATTI/FASTWEB S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/328363/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 gennaio 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. 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. 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Studio Piatti del 18/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 065417xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente di Fastweb S.p.A., nel mese di gennaio 2018 ha chiesto la migrazione della numerazione dedotta in controversia in TIM S.p.A. *«causa impossibilità trasloco della fibra Fastweb»* presso un'altra sede;

b. in repliche, l'istante ha precisato di aver richiesto la migrazione da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A. in data 02/01/2018 e *«fin da subito la linea 065417xxx (ed in genere il servizio fastweb) ha cessato di funzionare per essere poi ripristinata in seguito alla finalizzazione della migrazione avvenuta in data 30 marzo 2018»*;

c. Fastweb S.p.A., tuttavia, emetteva fattura anche in assenza di fornitura dei servizi e anche dopo l'espletamento della migrazione, fino al mese di marzo 2019, *«periodo in cui la linea, sempre per causa impossibilità trasloco, veniva definitivamente cessata con relativa perdita del numero storico»*;

d. nell'ottobre 2018 *«avveniva altra migrazione della linea a Wind Tre ma Fastweb ha sempre continuato a fatturare (sia per la numerazione di cui sopra e sia per il numero voip 0693570xxx collegato alla linea principale) al pari di Wind Tre»*.

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

- i. il rimborso e lo storno degli importi non dovuti;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per *«interruzione servizio durante il passaggio ad altro operatore»*;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per *«ritardata migrazione della numerazione»*;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- v. *«indennizzi vari e spese di procedura»*;
- vi. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- vii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

L'utente era titolare di due numeri, 065417xxx e 0693570xxx, associati al medesimo account. TIM S.p.A. *recipient* ha inviato a Fastweb S.p.A. *donating* una richiesta di NPP OUT del solo numero 065417xxx, avviata il 24/05/2018 ed espletata il 19/06/2018. In merito alla contestata fatturazione, la Società ha quindi precisato che *«Fastweb non ha disattivato il contratto in oggetto perché la procedura di NPP consente il passaggio della sola numerazione del cliente finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio; pertanto, il contratto prosegue per i servizi che non sono stato oggetto di trasferimento; nel caso che ci occupa, alcuna richiesta di migrazione e/o portabilità della numerazione 0693570xxx è giunta alla scrivente; conseguentemente per la chiusura del contratto era necessaria la disdetta da parte dell'utente»*. In considerazione di quanto sopra esposto, il contratto è rimasto attivo per il n. 0693570xxx fino a quando l'istante ha inviato il recesso in data 20/02/2019.

L'operatore ha anche evidenziato che l'utente, nella disdetta, ha indicato una numerazione, 0696035xxx, sconosciuta a Fastweb S.p.A. in quanto *«detta utenza non è stata attivata dalla scrivente ed assegnata all'istante sul codice cliente ad esso attribuito»*, intatti tale numerazione non compare in alcuna fattura.

Fastweb S.p.A. ha altresì addotto che alcuna interruzione risulta sulla numerazione 065417xxx, come peraltro rilevasi dal dettaglio di traffico presente in fattura, relativo al periodo di presunto disservizio; tantomeno risulta alcuna richiesta di trasloco.

Il contratto è stato infine risolto il 22/03/2019.

Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore WIND Tre S.p.A. ha dichiarato che, a seguito della proposta di contratto sottoscritta in data 10/10/18, avente ad oggetto l'ordine di attivazione e contestuale richiesta di migrazione da altro gestore con accesso Fibra Mista Rame della linea fissa n. 065417xxx, in adesione all'offerta commerciale denominata *"Office ONE 200"*, *«la linea fissa risulta correttamente attivata presso la rete Wind Tre in data 29/10/2018 e risulta cessata dal 16/05/2019 su richiesta parte istante»*.

Nel corso del rapporto contrattuale, precisamente il 26/11/2018, il cliente ha contattato il servizio di assistenza tecnica per segnalare un possibile disservizio della linea; la segnalazione tecnica è stata chiusa in data 28/11/2018 con stato *"risolto-rientrato"*.

La Società ha addotto che *«in data 15/02/2019 l'istante inviava a Wind Tre la richiesta di disdetta della linea 065417xxx. La richiesta non era conforme, in quanto non era specificato nella missiva se si richiedesse la cessazione del numero con o meno il rientro in Tim, pertanto l'eventuale perdita dello stesso. Tale richiesta veniva perfezionata in data 13/05/2019, effettuando la registrazione vocale in cui l'istante richiedeva la cessazione del numero 065417xxx senza rientro in Tim, veniva inoltrata la lettera di conferma disattivazione della stessa ed il contratto veniva cessato in data 16/05/2019»*.

WIND Tre S.p.A. ha infine precisato che *«in data 19/02/2019 l'istante reclamava l'impossibilità di effettuare un trasloco della linea fissa n. 065417xxx presso altro indirizzo, ma fin da subito, il 21/02/2019, tale contestazione venne ritenuta non fondata in quanto, come da proposta di contratto sottoscritta per i piani Office One non era possibile effettuare trasloco verso a tecnologia Fibra mista rame e Fibra»*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento, per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento nei termini di seguito precisati.

Alla luce delle memorie depositate, rispettivamente, da Fastweb S.p.A. e da TIM S.p.A., in esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria, deve ritenersi che l'utenza n. 065417xxx sia migrata in TIM S.p.A. a far data dal 19/06/2018. In relazione a tanto si osserva che la documentazione depositata da Fastweb S.p.A., a corredo delle proprie memorie, non dimostra quanto addotto dall'operatore a propria difesa, ovvero che la

fatturazione è proseguita con riferimento alla sola numerazione 0693570xxx, non disdettata dall'utente. Pertanto, tutti gli importi addebitati da Fastweb S.p.A., a decorrere dal 19/06/2018 in riferimento all'utenza n. 065417xxx meritano di essere stornati, ovvero rimborsati, atteso che deve ritenersi iniquo pretendere dall'utente corrispettivi riferiti a servizi asseritamente resi da terzi, prima da TIM S.p.A. e poi da Wind Tre S.p.A.

In merito all'osservazione formulata dall'utente, solo in sede di udienza, circa l'indicazione in fattura della numerazione 065417xxx anche dopo il passaggio in TIM, si osserva che in alcune delle fatture depositate da parte istante, emesse da TIM S.p.A., non è indicato il numero di telefono cui si riferiscono, in altre è indicato il numero 067810xxx che non è quello dedotto in controversia. Pertanto, non risulta provata la duplicazione di fatturazione di cui si duole parte istante in riferimento al periodo compreso dall'adesione alla PDA di TIM S.p.A. alla cessazione del contratto.

Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., attinente alla corresponsione dell'indennizzo per *«interruzione servizio durante il passaggio ad altro operatore»*, circoscritta dall'utente in riferimento al periodo compreso dal 2 gennaio al 30 marzo 2018, non può trovare accoglimento, stante l'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*. In particolare, premesso che il passaggio della numerazione dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A. si colloca nell'arco temporale compreso da maggio a giugno 2018, il disservizio di cui l'utente si duole a far data dal 02/01/2018 non è ascrivibile alla procedura di portabilità. Quindi, fermo restando che solo in repliche l'utente ha precisato il *dies a quo* del disservizio ed anche la tipologia, adducendo che lo stesso atteneva esclusivamente al servizio internet, si rileva che in atti non risulta provato che parte istante abbia prontamente reclamato, ovvero segnalato la problematica all'operatore.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto generica e non adeguatamente circostanziata. Infatti, premesso che le procedure di migrazione dedotte in controversia sono due, l'una verso TIM S.p.A. e l'altra verso WIND Tre S.p.A., l'utente non chiarisce a quale delle due sia riferita la richiesta di indennizzo. Peraltro, in merito alla prima delle due, deve osservarsi che l'operatore TIM S.p.A. *recipient* non è convenuto in controversia e, dalla documentazione al fascicolo, non emerge alcuna condotta indebita a carico di Fastweb S.p.A. Mentre per quel che concerne la migrazione dell'utenza di cui si discute in WIND Tre S.p.A. *recipient* deve osservarsi che, dalla documentazione al fascicolo, la stessa risulta avvenuta tempestivamente rispetto alla data di sottoscrizione della proposta contrattuale.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non merita accoglimento in quanto non risulta alcun reclamo in atti.

Tantomeno può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto v. in quanto la procedura adita, a mezzo della piattaforma ConciliaWeb, è gratuita e non risulta provata alcuna spesa giustificata a carico dell'utente.

Infine, non può essere accolta la richiesta di indennizzo, formulata da parte istante solo in sede di repliche, stante la disdetta in atti; tantomeno può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancato trasloco, pure formulata da parte istante solo in sede di repliche, atteso che al fascicolo non risulta alcuna richiesta di trasloco.

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 dello Studio Piatti nei confronti di Fastweb S.p.A. e WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti i corrispettivi addebitati in riferimento all'utenza dedotta in controversia (n. 065417xxx) a decorrere dal 19/06/2018 e fino alla cessazione del contratto.

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, 28 gennaio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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