

**DETERMINA DIRETTORIALE 12/23/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/569167/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Centro Ottico  
Ascianese - Fastweb S.p.A., TIM S.p.A. (Kena mobile)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, 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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società Centro Ottico Ascianese, del 30/11/2022 acquisita con protocollo n. 0340201 del 30/11/2022;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza business n. 0507219xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:  
a. l’utente, nel febbraio 2022, ha sottoscritto una PdA avente ad oggetto l’attivazione dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A. sulla linea telefonica dedotta in controversia, previo passaggio da TIM S.p.A.;  
b. Fastweb S.p.A., tuttavia, ha attivato un nuovo numero e non ha espletato la procedura di passaggio; c. anche i reclami inviati, tra cui uno a mezzo PEC del 30/04/2022, sono rimasti privi di riscontro. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «chiusura nuova numerazione non richiesta con intera posizione debitoria FASTWEB»; ii. la corresponsione di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. la corresponsione di euro 1.200,00 a titolo di indennizzo per «sospensione numerazione storica (ora rientrata in TIM)».

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che la numerazione dedotta in controversia è attiva in TIM; tuttavia «a seguito di contatto con il cliente, è emerso che il tecnico OLO ha installato il router Fastweb agganciandolo alla linea TIM ed ovviamente non poteva funzionare. Dopo circa 40 giorni, il cliente ha provato a reinserire il router TIM e il numero è ripartito». Ciò stante, l'operatore ha addotto di non avere responsabilità alcuna in merito ai fatti dedotti in controversia. Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che, in data 22/12/2021, l'istante «ha sottoscritto un contratto con Fastweb avente ad oggetto l'attivazione di una nuova numerazione e la fornitura del servizio di telefonia fissa», evidenziando altresì che «nel modulo relativo alle richieste di portabilità della numerazione e di migrazione, infatti, non è indicata alcuna numerazione». Pertanto, in esecuzione al contratto sottoscritto, l'operatore ha attivato un nuovo numero in data 04/02/2022. Il contratto è poi cessato per morosità in data 22/09/2022; infatti, «risulta ancora presente un insoluto di € 549,47» generato dalle seguenti fatture depositate al fascicolo: n. M010459xxx del 17.05.2022; n. M013383xxx del 25.05.2022; n. M018135xxx del 25.06.2022; n. M019747xxx del 25.07.2022; n. M022531xxx del 25.08.2022; n. M028604xxx del 25.10.2022 e n. M033112xxx del 25.11.2022. Infine, la Società ha precisato che «anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dovrà essere rigettata in quanto non vi è evidenza che alcuna comunicazione sia pervenuta a Fastweb stante l'assenza della ricevuta di consegna della pec del 30.04.2022».

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 essere parzialmente accolta. Se per «chiusura nuova numerazione non richiesta» deve intendersi la cessazione del contratto, trattasi di atto dispositivo delle parti che rientra nella libera gestione dell'attività negoziale e, in quanto tale, è rimesso esclusivamente all'attività della parte che invierà disdetta/recesso nelle forme e nei modi previsti dalle Condizioni Contrattuali cui ha aderito all'atto della sottoscrizione del contratto. Per quel che concerne invece lo storno della posizione debitoria, maturata in relazione alle fatture depositate al fascicolo, si evidenzia che dai documenti contabili n. M010459xxx del 17.05.2022 e n. M013383xxx del 25.05.2022 risulta traffico; quindi, i relativi importi non possono essere stornati in quanto a fronte della fruizione dei servizi l'utente è tenuto al pagamento del corrispettivo. Parimenti, non può essere stornato l'importo addebitato nella fattura n. M033112xxx del 25.11.2022 in quanto dovuto a titolo di "dismissione dei servizi". Viceversa, possono essere stornati gli importi addebitati nelle fatture n. M018135xxx del 25.06.2022; n. M019747xxx del 25.07.2022; n. M022531xxx del 25.08.2022 atteso che l'operatore, a fronte dei costi addebitati all'utente non prova la debenza degli stessi in quanto non dimostra di aver erogato la prestazione di competenza a fronte del quale pretende il pagamento. Particolare attenzione merita poi l'importo addebitato nella fattura n. M028604xxx del 25.10.2022 a titolo di "rate residue per Attivazione Business Assist", pari ad euro 351,06. Orbene, premesso che nel documento contrattuale depositato da Fastweb S.p.A. non si evince che l'utente abbia espressamente richiesto l'attivazione di tale servizio, dal medesimo documento non risulta neanche che l'utente fosse a conoscenza delle Condizioni Contrattuali, ovvero dell'offerta commerciale che l'operatore avrebbe attivato. Ciò stante, è evidente che Fastweb S.p.A. alcun pagamento può pretendere a tale titolo. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta, atteso che in atti non vi è prova dell'invio di eventuali reclami a Fastweb S.p.A. Tantomeno può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto parte istante non ha dimostrato il titolo posto a fondamento della propria pretesa indennitaria, ovvero di aver richiesto a Fastweb S.p.A. l'attivazione dei servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia, previo passaggio del numero da TIM S.p.A. Infatti, neanche in replica alle memorie depositate da Fastweb S.p.A. l'utente ha dimostrato la legittimità della propria pretesa, pertanto alcun indennizzo potrà essere corrisposto a riguardo.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 30/11/2022, è tenuta a stornare importi addebitati nelle fatture n. M018135xxx del 25.06.2022 (euro 32,58); n. M019747xxx del 25.07.2022 (37,46); n. M022531xxx del 25.08.2022 (32,58) e n. M028604xxx del 25.10.2022 (351,06) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Giovanni Santella