

**DELIBERA N. 48/24/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
R.P./FASTWEB S.P.A./ARUBA S.P.A.  
(GU14/676089/2024)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 novembre 2024;

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*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche*”.

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. 332/24/CONS dell’11 settembre 2024;

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 P.R. del 23/04/2024;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in riferimento all'utenza n. 0457144xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente ha richiesto il passaggio dell'utenza telefonica dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. ad Aruba S.p.A.;
- b. tuttavia, a far data dal 15/12/2023 sia il servizio dati che il servizio voce è stato interrotto;
- c. in data 08/01/2024 è stata depositata istanza GU5/654596/2024 e, nell'ambito del procedimento, Fastweb S.p.A. ha dichiarato, in data 11/01/2024, che *«la linea non era riattivabile in quanto cessata in data 15.12.2023»*.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati dal 15/12/2023 all'11/01/2024;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione di cui l'istante era titolare dal 2005;
- iii. *«storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione»*.

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

Aruba S.p.A., nelle proprie memorie ha dichiarato che *«la parte istante ha eseguito l'ordine n. 146000xxx in data 15/11/2023 con il quale ha richiesto l'attivazione di una nuova linea internet con contestuale richiesta di migrazione dell'utenza telefonica n. 0457144xxx. In data 04/12/2023 è stata attivata la linea internet che risulta correttamente funzionante, come riportato all'interno del nostro portale di tracciamento dello stato di connettività delle linee fornite all'utenza. (cfr. Allegato\_1). Per ciò che attiene, invece, alla richiesta di espletamento della procedura di number portability, tale richiesta è stata inoltrata in data 04/12/2023 al nostro fornitore Messagenet che ci ha comunicato che "è presente un ordinativo di variazione in corso relativo al DIRECTORY NUMBER CON Operatore wholesale" ossia che alla data del 5/12/2023 era già pendente una procedura di variazione sull'utenza telefonica n. 0457144xxx già instaurata dal precedente Operatore che forniva il servizio alla parte istante. Di tale circostanza ne è stata data comunicazione alla parte istante con ticket di assistenza n. 153327xxx del 21/12/2023 (cfr. Allegato\_2), la quale ha comunicato che il*

*contratto con il precedente Operatore relativo alla fornitura dell'utenza telefonica n. 0457144xxx è cessato in data 15/12/23 (cfr. Allegato\_3). Per tale ragione, come già comunicato alla parte istante, non è possibile eseguire la procedura di number portability se l'utenza telefonica n. 0457144xxx è stata dismessa così come non è possibile procedere in autonomia con la riattivazione di tale utenza».*

In virtù di quanto sopra esposto, la Società ha addotto di non avere responsabilità in ordine ai disservizi lamentati dall'utente e ha chiesto il rigetto delle relative domande.

Fastweb S.p.A. ha dichiarato nelle memorie prodotte che l'utente, in data 15.11.2023 ha effettuato richiesta di disdetta tramite canale web; il numero è stato quindi cessato da Fastweb. In particolare, l'operatore ha precisato che *«la richiesta di NPP OUT da parte di Aruba è stata inoltrata in data 5.12.2023, a cessazione del contratto in corso. Conseguentemente, la richiesta è stata legittimamente bocciata da Fastweb, che ha cessato il contratto a seguito della disdetta richiesta dall'utente e mai revocata. Quanto sopra è stato comunicato da Fastweb nell'ambito del procedimento GU5/654596/2024».*

In riferimento alla richiesta di rimborso/storno fatture la Società ha sostenuto che *«la richiesta è generica, non circostanziata e non provata. Difatti, l'utente non deduce quali sarebbero le fatture oggetto di contestazione, e non produce né le fatture né la prova dei pagamenti. In ogni caso, si osserva che la fatturazione è correttamente cessata a seguito della chiusura dell'account espletata in data 15.12.2023, in conformità a quanto previsto dalle condizioni generali di contratto».*

Per quanto sopra, l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'utente.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei confronti di Fastweb S.p.A., come di seguito precisato.

In via preliminare si precisa che l'utenza dedotta in controversia non è andata perduta, ma è stata riattivata nella titolarità dell'istante in data 17/10/2024, come risulta, incontestatamente, dalla documentazione in atti. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può dunque essere riformulata e parzialmente accolta in riferimento al periodo compreso dal 05/12/2023 al 17/10/2024.

Nel merito, si osserva che, a fronte della PdA sottoscritta in data 15/11/2023, Aruba S.p.A. *Recipient*, ha attivato, incontestatamente, il servizio dati, ma non il servizio voce, per fatto non imputabile all'operatore. L'utente, infatti, in sede contrattuale, aveva espressamente richiesto l'attivazione del servizio voce sul numero dedotto in controversia, previo passaggio da Fastweb S.p.A.; tuttavia, Aruba S.p.A. non ha potuto acquisire la numerazione in quanto, in data 05/12/2023, è stata bocciata la procedura di passaggio e quindi non ha attivato il servizio voce perché impossibilitato a farlo sulla numerazione 0457144xxx, in esecuzione all'obbligazione contrattuale assunta. Di tanto l'utente, che contestualmente alla sottoscrizione del contratto con Aruba S.p.A. aveva inviato la disdetta a Fastweb S.p.A. (come si evince dalla schermata depositata dall'operatore medesimo), è stato messo al corrente in data 21/12/2023 e ha

espressamente comunicato all'operatore di non volere l'attivazione del servizio voce su un nuovo numero (*“non voglio un numero nuovo ma lo stesso che avevo prima”*). Atteso dunque che l'operatore *Recipient* ha ricevuto la bocciatura per l'acquisizione della numerazione di cui si discute e ne ha dato comunicazione al proprio cliente che ha espressamente escluso l'attivazione di un nuovo numero per la fruizione del servizio voce, nulla Aruba S.p.A. avrebbe potuto fare per evitare il disservizio oggetto di controversia.

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha giustificato la bocciatura adducendo che alla data della ricezione della richiesta di NP, ovvero il 05/12/2023, aveva già gestito la disdetta, formalizzata a mezzo web il 15/11/2023, e per questo ha bocciato il passaggio del numero che era in cessazione. Orbene, ai sensi delle delibere n. 103/21/CIR e n. 37/22/CIR la condotta assunta da Fastweb S.p.A. nel caso di specie non è condivisibile per le motivazioni che seguono. A prescindere dalla procedura di cessazione in corso, la numerazione di cui si discute era nella disponibilità di Fastweb S.p.A. che, soprattutto a fronte del GU5/654596/2024 depositato dall'istante in data 08/01/2024, avrebbe dovuto renderla accessibile per il trasferimento. Viceversa, si ritiene che nel caso di specie Fastweb S.p.A. abbia assunto condotta difforme dalla citata normativa regolamentare, con particolare riguardo all'articolo 4, della citata delibera n. 103/21/CIR secondo cui *“Gli operatori garantiscono che qualora un utente finale risolva un contratto, lo stesso mantiene il diritto di trasferire il numero di telefono relativo al contratto cessato verso un altro fornitore per almeno un mese dalla data della risoluzione, a meno che non rinunci a tale diritto”*. Si aggiunga che, come riportato al paragrafo 18 della delibera n. 8/22/CIR, *Nel tavolo tecnico, in ottica di maggior tutela dell'utenza finale, gli operatori hanno condiviso di prolungare da 30 a 60 giorni solari dalla cessazione del contratto il periodo durante il quale un utente può chiedere la NP delle proprie numerazioni cessate, estendendo quanto previsto dall'art. 4 della delibera n. 103/21/CIR (mantenimento del numero cessato)*.

Avendo quindi Fastweb S.p.A. perseverato nella propria condotta omissiva indebita, nonostante fosse consapevole del disservizio cagionato all'utente a fronte del GU5/654596/2024, in virtù dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, del citato regolamento, in misura pari a 6,00 euro al giorno per 317 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 05/12/2023, data in cui Aruba S.p.A. ha ricevuto il KO al passaggio del numero, al 17/10/2024, data in cui è stata riattivato nella titolarità dell'istante, per un importo complessivo pari ad euro 1.902,00 (millenovecentodue/00).

Di contro, è in *re ipsa* che non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che la numerazione di cui si discute non è andata perduta ma è stata riattivata, incontestatamente, il 17/10/2024.

Parimenti, non merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto generica e non circostanziata, atteso che non risultano depositati in atti eventuali documenti contabili comprovanti addebiti, da parte di Fastweb S.p.A. o Aruba S.p.A., in riferimento al periodo in cui il servizio voce non è stato attivo.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, 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 P.R. nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, euro 1.902,00 (millenovecentodue/00) a titolo di indennizzo per disservizi nella procedura di passaggio.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 26 novembre 2024

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
Giovanni Santella