

**DELIBERA N. 52/24/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
STUDIO S./FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.  
(GU14/672739/2024)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 dicembre 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 STUDIO S. del 05/04/2024;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 054784xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. nel mese di maggio 2023 l'utenza dedotta in controversia, con annesso servizio voce e dati, unitamente ad un'utenza mobile, è passata da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A., *«tuttavia le condizioni applicate non corrispondevano a quelle comunicate dall'Agente venuto presso il nostro ufficio»;*

b. inoltre *«le linee fisse e la linea internet non funzionavano correttamente dimostrandosi non appropriate né alle dimensioni, né alle esigenze dello studio ed inoltre il numero secondario della sede di xxxxxxxxxx 0547674xxx è stato indicato come principale»;*

c. l'utente, a mezzo PEC del 14 e del 16 giugno, ha segnalato i disservizi di cui sopra all'assistenza clienti, senza ottenere riscontro, e ha quindi deciso di far rientrare in Fastweb S.p.A. sia l'utenza fissa che l'utenza mobile;

d. tuttavia, mentre il passaggio del numero mobile è avvenuto correttamente, in sede di procedura GU5 l'istante è venuto a conoscenza del fatto che, nonostante *«i vari interventi dei tecnici Fastweb a seguito di nostre segnalazioni»*, le utenze fisse non erano passate in Fastweb S.p.A. *«questo ci ha creato e continua a crearci tuttora disagio visto il mancato funzionamento delle linee (ad oggi in caso di chiamate in ricezione i numeri risultano ancora inesistenti o costantemente occupati ed al contempo non riusciamo ad effettuare chiamate in uscita)»;*

e. inoltre, l'istante ha rappresentato che *«vengono recapitate regolarmente sia da parte di Fastweb, sia da parte di Tim SpA le fatture relative alla telefonia fissa»* e che provvedeva al regolare pagamento delle fatture di Fastweb S.p.A., nella convinzione che fosse l'operatore che forniva i servizi telefonici.

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

i. il ripristino del funzionamento delle linee telefoniche e il trasferimento delle stesse da Tim S.p.A. a Fastweb S.p.A.;

ii. lo storno delle fatture emesse da TIM S.p.A., atteso che l'utente pagava regolarmente le fatture emesse da Fastweb S.p.A. *«(tenuto conto che per noi le linee risultavano a Fastweb poiché le fatture da questa emesse risultano regolarmente pagate)»*, ovvero il rimborso da parte di Fastweb S.p.A. degli importi indebitamente percepiti;

iii. *«risarcimento danni per il disservizio subito quantificato in un importo almeno pari al nostro debito nei confronti di Tim SpA»*, per euro 5.000,00.

## 2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A. ha dichiarato che *«l'utente ha sottoscritto due proposte di abbonamento Fastweb:*

*1) PDA sottoscritta il 13.05.2019, per la sede di via xxxxxxxxx - Cesenatico, con attivazione dei servizi eseguita in data 8.07.2019, Centro di fatturazione n. LA01193xxx, avente ad oggetto i numeri 054784xxx e 0547672xxx;*

*2) PDA sottoscritta il 13.05.2019, per la sede vicolo xxxxxxxxx – Cesenatico, con attivazione dei servizi eseguita in data 17.07.2019, Centro di fatturazione n. LA01193xxx, avente ad oggetto i numeri 0547675xxx e 054783xxx».*

L'operatore ha poi rappresentato in memorie che *«sui propri sistemi risulta una richiesta di portabilità delle linee in TIM risalente ad inizio giugno 2023. In data 20.11.2023 è stata espletata la portabilità dei numeri 0547675xxx e 0547674xxx, oltre che dei numeri 054784xxx e 0547672xxx. I numeri sono migrati sotto la rete TIM, come da quest'ultima dichiarato nel fascicolo GU5/657465/2024» e «l'utente non ha mai manifestato l'intenzione di rientrare in Fastweb».* Per quanto concerne l'utenza mobile n. 3346486xxx, la portabilità è stata espletata in data 14/02/2024.

La Società, a proposito delle fatture, ha precisato che *«queste sono state emesse legittimamente, in conformità alla disciplina legale e contrattuale»* ed inoltre *«molte delle fatture TIM prodotte attengono a numeri non oggetto di contestazione e che non sono stati gestiti da Fastweb e per i quali, dunque, non può ritenersi fondata alcuna richiesta di storno/rimborso/risarcimento.*

*In particolare:*

*- le fatture allegare dall'istante sub. allegati da 18 a 25 sono relative al numero 0547400xxx;*

*- le fatture allegare dall'istante sub allegati da 34 a 41 sono relative al numero 0547401xxx».*

Infine, in data in data 25/10/2024, Fastweb S.p.A. ha dichiarato nel fascicolo che le utenze nn. 054784xxx, 0547674xxx e 0547675xxx *«sono rimaste configurate su rete Fastweb fino al mese di febbraio 2024»* a causa di una bonifica dei sistemi conclusa solo il 27/02/2024.

TIM S.p.A. ha dichiarato nelle memorie prodotte che *«in merito alla linea 054784xxx l'istante ha sottoscritto in data 12/05/2023 un modulo di rientro in TIM in cui ha indicato come DN principale 054784xxx e come DN aggiuntivo 0547672xxx. In merito alla linea 0547674xxx l'istante ha sottoscritto sempre in data 12/05/2023 un modulo di rientro in cui ha indicato come DN principale 0547674xxx e come DN aggiuntivo 0547675xxx».*

L'operatore ha altresì addotto che *«le linee nn. 054784xxx, 0547675xxx e 0547674xxx sono correttamente rientrate in TIM S.p.A. in data 08/06/2023»*, quindi entro i tempi previsti; tuttavia *«non risulta pervenuto a TIM alcun OL di migrazione da parte di FASTWEB per le linee oggetto del presente procedimento».* A comprova della propria ricostruzione la Società ha depositato le schermate di sistema relative agli OL di rientro delle suddette linee.

In merito al rientro delle utenze in Fastweb S.p.A. l'operatore ha altresì rappresentato che *«non risulta pervenuto a TIM alcun OL di migrazione da parte di FASTWEB per le linee oggetto del presente procedimento»; quindi «qualsiasi richiesta e/o contestazione nei confronti di TIM riferita alla mancata migrazione delle linee verso FASTWEB è da considerarsi priva di ogni fondamento».*

Per quel che concerne i disservizi contestati TIM S.p.A. ha dichiarato che *«per la linea 054784xxx sono pervenuti soltanto n. 2 TT, rispettivamente in data 09/06/2023 e 19/06/2023, prontamente gestiti e risolti da TIM»*, infatti sono stati chiusi il 22/06/2023; *«per la linea 0547674xxx è pervenuto a TIM soltanto n. 1 TT in data 20/02/2024, anche questo prontamente gestito e risolto da TIM»*. In particolare, la Società ha sottolineato che *«TIM ha sempre gestito tempestivamente e risolto tutti i TT pervenuti»*. In particolare, *«dalle note di risoluzione del TT riferito alla linea 0547674xxx, l'istante si è rifiutato di installare il router TIM in presenza del tecnico, tant'è che lo stesso tecnico ha dovuto effettuare le prove con il suo router di prova, riscontrando che tutti i servizi funzionavano regolarmente. Pertanto, è del tutto evidente che qualsiasi richiesta e/o contestazione nei confronti di TIM riferita a disservizi sulle linee oggetto del presente procedimento è da ritenersi priva di ogni fondamento»*. Tuttavia, *«a causa del reiterato mancato pagamento delle fatture da parte dell'istante, le linee 054784xxx e 0547674xxx sono state sospese per morosità dal 13/10/2023 e riattivate in data 27/01/2024»*, fermo restando l'invio dei solleciti di pagamento e delle comunicazioni di risoluzione contrattuale, in atti.

In merito alle linee mobili TIM S.p.A. ha addotto che *«tutte le linee mobili richieste dall'istante sono rientrate da FASTWEB a TIM in seguito all'OL n. 7-75922811xxx del 12/05/2023»* e poi sono state cessate per morosità nel corso del mese di Ottobre 2023, a causa del reiterato mancato pagamento delle fatture da parte dell'istante che *«non ha mai saldato alcuna fattura sin dal rientro in TIM delle suddette linee mobili»*. Anche in riferimento a questa circostanza l'operatore ha allegato copia dei solleciti di pagamento e dei preavvisi di risoluzione inviati.

Quanto ai reclami la Società ha rappresentato che *«per il fisso è pervenuto a TIM un reclamo in data 27/06/2023, prontamente gestito con riscontro fornito tramite lettera N. Prot. C33367418 del 28/06/2023; per il mobile è pervenuto a TIM un reclamo in data 14/06/2023, prontamente gestito con riscontro fornito tramite lettera N. Prot. C33307113 del 15/06/2023»*.

Per finire, l'operatore ha sottolineato che relativamente alle linee fisse oggetto del presente procedimento (054784xxx e 0547674xxx) risulta un insoluto pari a € 897,74; relativamente a linee fisse non oggetto del presente procedimento risulta un insoluto pari a € 347,09; mentre con riferimento al contratto mobile n. 888012569xxx è presente un insoluto complessivo pari a € 2.283,31.

In virtù di tutto quanto sopra esposto TIM S.p.A. ha respinto ogni responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia e ne ha chiesto l'estromissione.

### **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 dell'istante di cui al punto i. risulta in parte superata, atteso che TIM S.p.A. ha provveduto a ripristinare il regolare funzionamento delle linee telefoniche, come si evince dal verbale in atti, redatto il 17/10/2024; mentre, la richiesta di rientro delle stesse in Fastweb S.p.A. non può trovare soddisfazione mediante la pronuncia dell'Autorità, bensì presuppone la conclusione tra le parti di un contratto valido ed efficace, idoneo a fondare le obbligazioni e le relative pretese di adempimento. A tal

proposito, si osserva che la PdA datata 18/07/2023 risulta sottoscritta solo dall'utente e non dall'operatore; pertanto, non può essere considerata titolo contrattuale idoneo a determinare il rientro delle utenze di cui trattasi in Fastweb S.p.A., tant'è che non ha trovato esecuzione alcuna.

La richiesta dell'utente di cui al punto ii., viceversa, può essere accolta, atteso che TIM S.p.A. non ha dimostrato di aver erogato i servizi di competenza in riferimento alle utenze fisse nel periodo in cui ha addebitato gli importi contestati. In particolare, l'operatore ha dichiarato che le linee telefoniche di cui trattasi sono rientrate in TIM S.p.A. l'08/06/2023, ma dalle risultanze istruttorie, in data 25/10/2024, è emerso che le utenze nn. 054784xxx, 0547674xxx e 0547675xxx «sono rimaste configurate su rete Fastweb fino al mese di febbraio 2024» a causa di una bonifica dei sistemi conclusa solo il 27/02/2024. TIM S.p.A., invero, non ha provato che nel periodo compreso dal mese di giugno 2023 al febbraio 2024 ha fornito regolarmente i servizi telefonici sulle utenze di cui trattasi; infatti, dal dettaglio di traffico esplicitato nelle fatture emesse da Fastweb S.p.A. risulta che le utenze dedotte in controversia hanno generato traffico su rete Fastweb fino al 27/02/2024, come confermato dall'operatore stesso. Orbene, se è vero che l'utente in riferimento al medesimo periodo e ai medesimi servizi non può essere tenuto a pagare il corrispettivo richiesto da due operatori diversi, è altrettanto vero che, in caso di contestazione, l'operatore è tenuto a provare l'esattezza dei dati posti a base della fatturazione, come sostenuto dalla giurisprudenza (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313) e conformemente all'orientamento costante dell'Autorità. Nel caso di specie, a fronte del dettaglio di traffico visibile nelle fatture emesse da Fastweb S.p.A. la pretesa creditoria di TIM S.p.A. non risulta supportata da alcuna allegazione. L'operatore, infatti, a comprova dell'asserito passaggio sulla propria rete delle utenze di cui si discute a far data dall'8/06/2023, ha depositato solo un *report* dell'ordine di lavorazione generato ed estrapolato dal proprio *software* gestionale. Tuttavia, tali schermate, in quanto prodotte ed estratte dal *database* del medesimo operatore che intende avvalersene a propria difesa, non possono essere ritenute incontrovertibilmente idonee a dimostrare la legittimità dell'operato di TIM S.p.A.; tant'è che hanno trovato successiva smentita da parte di Fastweb S.p.A.

In virtù delle considerazioni che precedono, TIM S.p.A. è quindi tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento alle utenze fisse dedotte in controversia sino alla data del 28/02/2024.

Infine, fermo restando che l'accertamento del danno esula dalla competenza dell'autorità adita, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. può essere valutata, in via equitativa, sotto il profilo di una richiesta di indennizzo, avuto riguardo alla condotta indebita assunta dagli operatori nel caso di specie.

In proposito, dal corredo documentale è emerso che, a fronte del contratto sottoscritto dall'utente con TIM S.p.A. in data 12 maggio 2023, la procedura di passaggio sarebbe poi stata perfezionata solo nel febbraio 2024, alla luce delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. e stante la dichiarazione al fascicolo del medesimo operatore, datata 25/10/2024. Nelle more, tuttavia, l'istante ha patito una serie di disservizi, come rilevati dalle istanze GU5/657465/2024 e GU5/660861/2024, addebitabili ad entrambi gli operatori convenuti che, nel caso di specie, si ritiene non abbiano assunta una condotta uniformata ai principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto.

In particolare, TIM S.p.A., a fronte dei reclami pervenuti e delle istanze GU5 depositate, evidentemente non ha effettuato le dovute verifiche volte ad accertare la regolare fornitura dei servizi, nonostante nelle more emettesse puntuali fatture; Fastweb S.p.A., del resto, nonostante abbia rappresentato in memorie che il passaggio in TIM S.p.A. della numerazione dedotta in controversia fosse avvenuto nel novembre 2023, in data 25/10/2024 ha dichiarato nel fascicolo che il numero è invece rimasto configurato sui propri sistemi fino alla bonifica, avvenuta nel febbraio 2024. Orbene, in virtù di quanto sopra esposto si ritiene che gli operatori convenuti in procedura, ciascuno in misura pari alla metà dell'intero importo, debbano corrispondere in favore dell'utente, in virtù dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 3 e 5, del medesimo regolamento, per un importo complessivo pari ad euro 1.566,00 (millecinquecentosessantasei/00), computato nella misura di 6,00 euro al giorno per 261 giorni in riferimento al periodo compreso dal 12 giugno 2023 (data entro cui avrebbe dovuto essere espletata la procedura di passaggio in TIM S.p.A.) al 28 febbraio 2024, atteso che successivamente al febbraio 2024 non risultano ulteriori segnalazioni di disservizio..

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 dell'utente STUDIO S. nei confronti di Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, oltre a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento alle utenze fisse dedotte in controversia sino al 27/02/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 783,00 (settecentottantatre/00), a titolo di indennizzo per disservizi nella procedura di passaggio delle utenze.

3. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 783,00 (settecentottantatre/00), a titolo di indennizzo per disservizi nella procedura di passaggio delle utenze.

4. Le predette Società sono altresì tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.

6. 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, 11 dicembre 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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