

DELIBERA N.29/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO A./FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/710180/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 luglio 2025;

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. 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. 58/25/CONS del 06/03/2025;

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 A. del 19/10/2024;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento alle utenze *business* nn. 0228099xxx, 0292111xxx e 029240xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 15/11/2022 l'utente ha sottoscritto «*contratto FASTWEB con proposta voucher connettività 500€ per partita Iva e offerta NEXXT BUSINESS con n.2 linee fisse e Internet in fibra ottica a 1 Gb/s, con la migrazione di n.2 linee fisse 02.9240xxx e 02.92111xxx + linea dati 02.28099xxx da TIM*»;

b. tuttavia, a fine novembre 2022 sulla pagina dell'operatore MYFASTWEB non risultava il contratto sottoscritto in data 15/11/2022, bensì «*un Preventivo e Proposta di Abbonamento del 17/11/2022 redatto da FASTWEB, NON sottoscritto da SA, con diverse condizioni contrattuali che NON prevedono la migrazione di linea dati 02.28099xxx e linea fissa 02.9240xxx*»;

c. in data 21/01/2023 Fastweb S.p.A. ha attivato una nuova linea dati (n. 02.9227xxx) e ha avviato il ciclo di fatturazione «*senza aver fatto la migrazione delle linee TIM 02.28099xxx + 02.92111xxx e 02.924xxx (linee di SA dal 1997). Ne consegue che SA dispone della sola linea dati di FASTWEB, ma permane una dismessa linea dati di TIM 02.28099xxx e n.2 linee NON funzionanti 02.9240xxx e 02.92111xxx, con conseguente impossibilità di SA di contattare od essere contattato*»;

d. solo nel mese di novembre 2023 è stato espletato il passaggio della numerazione 0292111xxx, nelle more l'utente ha pagato sia le fatture emesse da TIM S.p.A., in relazione a una linea dati e due linee telefoniche, che quelle emesse da Fastweb S.p.A.;

e. a nulla sono valsi i numerosi reclami inviati per ottenere la risoluzione del disservizio;

f. nel gennaio 2024 l'istante ha quindi chiesto a TIM S.p.A. la cessazione dell'utenza n. 0228099xxx;

g. «*con e-mail del 19/02/2024 TIM informa di aver disposto la cessazione della linea 02.28099xxx, ed informa che NON risultano precedenti richieste di cessazione di FASTWEB, e che la linea 02.92111xxx risulta cessata il 05/11/2023. TIM informa della perdita del 02.9240xxx per assenza nel contratto FASTWEB del 17/11/2022*».

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

i. la corresponsione di euro 378,16 a titolo di rimborso dei maggiori costi sostenuti a causa della doppia fatturazione;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per sospensione o cessazione del servizio «*linea fissa (telefonica) 02.9240xxx: mai funzionato dal 21/01/2023 al 03/04/2024 - linea fissa (telefonica) 02.92111xxx: mai funzionato dal 21/01/2023 al 05/11/2023 indennizzo = 726 giorni x 7,50 euro;/giorno = euro; 5.445,00 art.7 c.2*»;

iii. la corresponsione degli indennizzi per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori «*linea dati (internet) 02.28099xxx: FASTWEB non ha fatto la portabilità dal 21/01/2023 al 19/02/2024 - linea fissa (telefonica) 02.9240xxx: FASTWEB non ha*

mai fatto la portabilità dal 21/01/2023 al 03/04/2024 - linea fissa (telefonica) 02.92111xxx: FASTWEB non ha fatto la portabilità dal 21/01/2023 al 05/11/2023 indennizzo = 1.120 giorni x 5,00 euro/giorno = euro 5.600,00 Art.10 c.1»;

iv. *la corresponsione degli indennizzi in caso di perdita della numerazione «perdita linea fissa 02.9240xxx per assenza numerazione nel contratto FASTWEB del 17/11/2022 STUDIO A. detiene la linea telefonica da oltre 15 anni indennizzo = 100,00 euro/anno x 15 anni = euro 1.500,00 art.12 c.1,2»;*

v. *la corresponsione degli indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami «la tardiva risposta di FASTWEB del 26/06/2023 e stata elusiva e NON risolutiva indennizzo = euro 300,00 art.13 c.3».*

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che in data 17/11/22 l'istante ha aderito all'offerta relativa alla fruizione dei servizi di rete fissa e mobile Fastweb in atti; conseguentemente l'operatore ha posto in essere le attività di competenza finalizzate all'attivazione dei servizi di rete fissa e alla portabilità della numerazione 0292111xxx, così come previsto dal contratto depositato dall'operatore in allegato alle proprie memorie. Quindi, *«il servizio di rete fissa veniva pertanto attivato in data 09/02/23 come LNA con numero temporaneo 0292271xxx»* e a decorrere da detta data l'utente *«ha iniziato la regolare fruizione del servizio voce/dati presso i propri uffici diXXXXXXXXXXXXXXXXX (MI) e nessun reclamo risulta mai pervenuto a Fastweb presso l'indirizzo contrattualmente pattuito fastweb@pec.fastweb.it in merito agli asseriti disservizi».*

Fastweb S.p.A., dopo l'attivazione della linea, in data 15/02/23, ha inviato una prima richiesta di NP della numerazione 0292111xxx, bocciata da TIM S.p.A. con causale *“il DN non è del tipo di linea specificato”*, come si evince dall'estratto di gestione tecnica prodotto in uno con le memorie.

In data 06/11/23, *«dopo un intervento di bonifica tecnica non di competenza di Fastweb, veniva radicato un secondo tentativo di NP dell'utenza 0292111xxx che infatti veniva regolarmente portata a compimento»* da TIM S.p.A. in pari data.

Nell'aprile 2024 *«Fastweb riceveva poi una richiesta di NP Pura dell'utenza 0292111xxx che veniva regolarmente portata a compimento. Fastweb provvedeva pertanto in data 19/04/24 alla chiusura della posizione amministrativa del cliente».*

L'operatore ha poi precisato che la linea n. 029240xxx è *«sempre rimasta nella disponibilità dell'operatore TIM e che eventuali disservizi tecnici nella fruizione di tale utenza siano di esclusiva competenza di tale gestore»* e ha inoltre evidenziato che *«le fatture emesse da Fastweb sono legittime e rispondenti al piano tariffario prescelto. Non risulta inoltre mai pervenuto a Fastweb alcun reclamo all'indirizzo contrattualmente pattuito fastweb@pec.fastweb.it in merito a tale motivo di doglianza».*

Circa i reclami inviati dall'istante, Fastweb S.p.A. ha rilevato che, alla luce dell'articolo 10.2 e 10.3 delle Condizioni Generali di Contratto, in atti, *«tutti reclami prodotti agli atti dal ricorrente non sono stati inviati agli indirizzi Fastweb contrattualmente pattuiti e che pertanto l'asserita mancata evasione degli stessi e delle*

incombenze tecniche a cui fanno riferimento le missive non le sono opponibili e non sono indennizzabili nell'odierna sede di definizione della controversia». A proposito dei reclami che l'utente avrebbe formulato telefonicamente l'operatore ha invece addotto che «gli stessi sono contrassegnati da un "Codice operatore" della persona con cui ha parlato oppure del numero di "Ticket tecnico" aperto con la segnalazione che si asserisce non essere stata gestita. Tali riferimenti vengono sempre comunicati all'inizio di ogni telefonata dall'operatore incaricato a ricevere le segnalazioni e, comunque, all'apertura di ogni reclamo inerente un malfunzionamento del servizio. Ogni ulteriore segnalazione inviata a soggetti o indirizzi diversi da Fastweb non hanno rilevanza ai fini indennitari nell'odierna procedura».

In definitiva, nel merito delle singole utenze dedotte in controversia, Fastweb S.p.A. ha specificato che *«la richiesta di indennizzo ex art. 5 comma 1 inerente la linea voce 029240xxx è totalmente infondata in quanto tale utenza non è mai entrata nella disponibilità di Fastweb, come confermato dalla stessa controparte. La richiesta di indennizzo ex art. 5, comma 1, inerente la linea voce 0292111xxx non è opponibile a Fastweb in quanto, come già in precedenza precisato, la procedura di portabilità regolarmente radicata è andata in scarto con causale di rifiuto non riconducibile a responsabilità del gestore recipient ed è andata in porto a seguito di bonifica tecnica non riconducibile a Fastweb. La richiesta di indennizzo ex art. 7, comma 2, inerente la linea dati 0228099xxx non è opponibile a Fastweb poiché la risorsa è stata cessata da TIM su richiesta della stessa controparte, mentre la portabilità della linea voce 0292111xxx è stata tempestivamente radicata da Fastweb, ma ha trovato un ritardo di espletamento per motivazioni palesemente non riconducibili allo scrivente operatore recipient. La richiesta di indennizzo ex art. 10 comma 1 non è opponibile a Fastweb in quanto la perdita della numerazione 029240xxx non è provata agli atti della procedura e non è comunque riconducibile a responsabilità di Fastweb non essendo la stessa mai entrata nella disponibilità tecnica della risorsa in tutto l'arco di vigenza contrattuale. La richiesta di indennizzo ex art. 12 comma 1 e 2 è totalmente infondata non avendo la controparte mai inviato le segnalazioni inerenti i presunti disservizi e/o inadempimenti di Fastweb all'indirizzo contrattualmente pattuito così come previsto dall'Art. 10.2 e 10.3 delle Condizioni Generali di Contratto che la controparte produce agli atti della procedura».*

Per tutto quanto sopra esposto, in conclusione, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande avanzate da parte ricorrente nei propri confronti.

TIM S.p.A., in merito all'utenza n. 0292111xxx ha dichiarato in memorie che l'istante ha sottoscritto in data 17/11/2022 un contratto con Fastweb S.p.A., depositato dall'operatore medesimo nel fascicolo, che prevedeva la migrazione solo del predetto numero da TIM S.p.A.; Fastweb S.p.A., recipient, ha quindi richiesto *«a TIM unicamente il DN 0292111xxx, che è correttamente migrato da TIM a FASTWEB con OL del 31/10/2023 espletato in data 06/11/2023».* Il passaggio è dunque avvenuto nella tempistica regolamentare; fermo restando che Fastweb S.p.A. *«non ha inviato a TIM alcun OL di migrazione precedente a quello sopra documentato per il DN 0292111xxx. Pertanto, tale OL è il primo ed unico con cui FASTWEB ha richiesto a TIM il DN 0292111xxx».*

L'operatore ha altresì precisato che, in seguito alla sottoscrizione in data 03/04/2024 di un apposito contratto di rientro da parte dell'utente, *«il DN 0292111xxx è poi rientrato da FASTWEB a TIM con OL del 18/04/2024 espletato in data 24/04/2024»*.

TIM S.p.A. ha poi ribadito che *«l'unico OL inviato a TIM è del 31/10/2023 ed è stato espletato dopo appena sette giorni»*, quindi *«l'eventuale ritardo nella migrazione del DN 0292111xxx è imputabile unicamente alla condotta ed agli eventuali errori commessi da FASTWEB»*; in merito ai DN 029240xxx e 0228099xxx, invece, *«Fastweb S.p.A. non ha mai inviato a TIM OL di migrazione per acquisire i suddetti DN, come peraltro confermato dalla stessa FASTWEB e riscontrabile nel contratto sottoscritto dall'utente con tale Operatore. In assenza di OL di migrazione da parte di FASTWEB, è del tutto evidente che i DN 029240xxx e 0228099xxx sono ovviamente rimasti attivi in TIM, che non ha appunto ricevuto OL di migrazione e nemmeno richieste di disdetta da parte dell'utente»*.

L'operatore ha poi dichiarato che l'utente ha richiesto, per la prima ed unica volta, la cessazione del DN 0228099xxx in data 09/01/2024, *«lamentando nel medesimo reclamo anche un presunto disservizio sul DN 029240xxx a suo dire esistente addirittura da Marzo 2023»* e TIM S.p.A. ha fornito regolare riscontro al reclamo dell'utente con lettera Prot. C34467xxx del 19/02/2024. Il DN 0228099xxx è stato quindi cessato in data 03/02/2024, come da richiesta dell'utente.

Riguardo il DN 029240xxx la Società ha precisato che l'utente prima del 09/01/2024 non ha mai inviato a TIM S.p.A. altri reclami, né segnalazioni di guasti; pertanto, appare del tutto singolare che l'utente reclami un presunto malfunzionamento dopo dieci mesi dall'inizio del presunto disservizio.

Infine, fermo restando che *«tutti i reclami e le contestazioni dell'utente allegati nel fascicolo documentale del presente procedimento sono rivolte unicamente all'Operatore FASTWEB»* TIM S.p.A. respinge in toto le richieste oggetto del presente procedimento.

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.

In via preliminare si prende atto delle contestazioni formulate dall'istante in replica alle memorie depositate, rispettivamente, dagli operatori convenuti.

In particolare, lo studio A. ha contestato a Fastweb S.p.A. di aver fondato le proprie memorie su un contratto datato 17/11/2022, depositato nel fascicolo, che non è quello firmato dall'utente; infatti, il documento risulta privo di sottoscrizione alcuna. Il contratto che invece l'utente ha sottoscritto è datato 15/11/2022 ed è stato da questi depositato nel fascicolo UG/690948/24. Tale precisazione risulta dirimente, atteso che il contratto datato 17/11/2022, cui fa riferimento Fastweb S.p.A., ha ad oggetto solo ed esclusivamente il passaggio della numerazione 0292111xxx; mentre il contratto datato 15/11/2022, di cui l'utente invoca l'applicazione a sostegno delle proprie richieste, ha ad oggetto il passaggio delle tre numerazioni dedotte in controversia (0228099xxx,

0292111xxx e 029240xxx) aventi il medesimo codice di migrazione/segreto: AT902280999xxx.

Orbene, ai fini della decisione della controversia di cui si discute il titolo contrattuale che sarà preso in considerazione è quello che riporta in calce la firma elettronica dell'istante, datato 15/11/2022.

Ciò detto, nel merito delle singole richieste di parte, si formulano le considerazioni che seguono.

La richiesta di rimborso dell'istante di cui al punto i. merita parziale accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. in riferimento agli addebiti fatturati nel periodo compreso dal 09/02/2023 (data in cui è stata attivata la LNA) al 06/11/2023 (data in cui è stata espletata la portabilità del numero 02921117xxx).

Nel merito, fermo restando che nel periodo compreso dal 09/02/2023 al 06/11/2023 Fastweb S.p.A. ha emesso fatture in riferimento ad un'utenza che non era oggetto del contratto, l'operatore non ha dimostrato che il servizio voce attivato sulla nuova numerazione fosse regolarmente funzionante. Dai reclami inviati dall'utente, in particolare il 14/3/2023 e il 24/03/2023, emerge infatti che solo il servizio dati funzionava regolarmente, mentre era completamente assente il servizio voce. In relazione a tanto, essendo pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore è tenuto a fornire la prova della debenza degli importi fatturati, in riferimento al periodo compreso dal 09/02/23 al 06/11/2023, in via equitativa si ritiene equo disporre lo storno, ovvero il rimborso, da parte di Fastweb S.p.A. della metà degli importi fatturati, sul presupposto incontestato che il servizio dati venisse regolarmente erogato.

Le richieste dell'istante di cui al punto ii. e iii. non possono trovare autonomo accoglimento ciascuna, essendo riconducibili entrambe alla fattispecie di cui all'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, che rimanda all'articolo 6, comma 1, del medesimo regolamento, trattandosi di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

Orbene, ai sensi della regolamentazione vigente (delibera n. 103/21/CIR che modifica le tempistiche di cui all'articolo 5 della delibera n. 35/10/CIR), di regola, l'operatore *recipient* è tenuto ad espletare il passaggio delle numerazioni oggetto della richiesta di portabilità entro tre giorni lavorativi dall'attivazione della linea. Nel caso di specie, Fastweb S.p.A. ha impiegato nove mesi per espletare il passaggio del numero 02921117xxx e ha ommesso di richiedere al *donating*, TIM S.p.A. le altre due numerazioni pure oggetto del contratto sottoscritto il 15/11/2022 (0228099xxx e 029240xxx). L'operatore *recipient* ha addotto in memorie che il passaggio della numerazione 02921117xxx sarebbe avvenuto in ritardo per una bocciatura di sistema, non imputabile a Fastweb S.p.A. e solo in data 06/11/23, «*dopo un intervento di bonifica tecnica non di competenza di Fastweb, veniva radicato un secondo tentativo di NP dell'utenza 0292111xxx che infatti veniva regolarmente portata a compimento*». Tale ricostruzione, tuttavia, non solo non trova riscontro nelle memorie di TIM S.p.A. che ha invece dichiarato di aver ricevuto la prima e unica richiesta di NP da Fastweb S.p.A. solo in data 31/10/2023, ma non è supportata ad alcuna documentazione in atti. In particolare, non è tracciata alcuna attività di bonifica, tantomeno è data prova della tempistica; il tempo intercorso dal 15/02/2023 (data in cui asseritamente Fastweb S.p.A. avrebbe avviato il

primo tentativo di *NP*) al 06/11/2023 (data del passaggio della numerazione) non trova dunque alcun giustificativo documentale.

Vieppiù, Fastweb S.p.A. non ha dimostrato, tantomeno dichiarato, di aver dato pronta informativa all'istante circa l'intervenuto KO tecnico al passaggio: se l'avesse fatto, l'utente avrebbe potuto decidere di rescindere il contratto con Fastweb S.p.A. e proseguire ad utilizzare i servizi telefonici di TIM S.p.A., evitando anche l'addebito della doppia fatturazione. In proposito, a nulla sono valsi i numerosi reclami inviati dal ricorrente e a nulla vale addurre che gli stessi sono stati inviati a un recapito diverso da quello indicato nella Condizioni generali di contratto, non deputato alla ricezione di comunicazioni da parte dei clienti. Sul punto si osserva che, essendo l'indirizzo PEC riconducibile al gestore, sarebbe stato onere di Fastweb S.p.A. trasmettere il reclamo così ricevuto all'apposita divisione interna che si occupa della gestione del servizio clienti.

In virtù di quanto sopra esposto, a fronte del disservizio voce patito dal ricorrente in riferimento all'utenza numero 02921117xxx, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con gli articoli 6, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 12,00 al giorno per 267 giorni computati in riferimento al periodo compreso dal 09/02/2023 (data in cui Fastweb S.p.A. ha attivato la LNA inibendo di fatto la fruizione dell'utenza attestata su rete di TIM S.p.A.) al 06/11/23 (data in cui l'utenza è passata), decurtati di giorni 3 di cui, ai sensi della regolamentazione vigente, dispone l'operatore per l'espletamento della *NP*, per un importo complessivo pari ad euro 3.204,00 (tremiladuecentoquattro/00).

Inoltre, fermo restando che Fastweb S.p.A. non ha avviato la procedura di passaggio del numero 029240xxx da TIM S.p.A. in esecuzione al contratto sottoscritto con l'istante, a fronte del disservizio voce patito dal ricorrente in riferimento alla predetta utenza Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con gli articoli 6, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 12,00 al giorno per 359 giorni computati in riferimento al periodo compreso dal 09/02/2023 (data in cui Fastweb S.p.A. ha attivato la LNA inibendo di fatto la fruizione dell'utenza attestata su rete di TIM S.p.A.) al 03/02/2024 (data in cui l'utenza è stata cessata da TIM S.p.A.), per un importo complessivo pari ad euro 4.308,00 (quattromilatrecentotto/00).

Viceversa, alla luce dell'articolo 13, comma 5, del *Regolamento sugli indennizzi*, non si ritiene di accogliere le richieste dell'istante in riferimento all'utenza n. 0228099xxx che, come si evince dal contratto sottoscritto in data 15/11/2022, corrisponde ad una linea dati, servizio di cui l'utente fruiva, come si ricava dai reclami in atti.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può invece trovare accoglimento in termini di perdita della numerazione, bensì in termini di mancata attivazione del servizio nei termini contrattuali.

Come dichiarato da TIM nelle memorie, in data 08/01/2024, l'utente, a mezzo PEC, ha inviato a TIM una richiesta di cessazione del «DN 0228099xxx che era la connettività su cui era agganciato come aggiuntivo il DN 029240xxx». In data 03/02/2024, il n. 029240xxx «è andato automaticamente in disservizio in seguito alla cessazione del DN 0228099xxx». Inoltre, in data 19/02/2024 (Prot. C34467xxx), a seguito di un reclamo

dell'utente del 9 gennaio 2024, TIM S.p.A. ha dichiarato che «*per la linea 029240xxx non risulta ad oggi nei nostri sistemi, alcun guasto*». TIM S.p.A., dunque, ha fornito al reclamo del proprio cliente un riscontro del tutto inesatto, in quanto avrebbe dovuto informare l'utente che la cessazione del n. 0228099xxx, avvenuta in data 03/02/2024, ha determinato automaticamente la cessazione del n. 029240xxx.

L'utente, successivamente, al fine di riattivare la numerazione n. 029240xxx, in data 03/04/2024 ha sottoscritto con TIM S.p.A. un contratto, con richiesta di una linea aggiuntiva, associata alla principale (02921117xxx) che sarebbe stata importata da Fastweb S.p.A. In particolare, nel contratto sottoscritto, l'operatore si è impegnato all'attivazione di un numero aggiuntivo alla numerazione principale 02921117xxx importata da Fastweb S.p.A. (risultando flaggata l'opzione "canale voce aggiuntivo") e nei documenti contabili conseguentemente emessi è addebitato il costo mensile di euro 10,00 a titolo di "Opzione Linea Aggiuntiva".

Ciononostante, la numerazione 029240xxx non è stata riattivata da TIM S.p.A., che solo in data 28 marzo 2025, a seguito di reclamo, ha informato l'utente che il numero 0292111xxx era rientrato da Fastweb S.p.A. con configurazione "mononumero"; pertanto, sarebbe stato tecnicamente impossibile associarvi il numero 029240xxx come aggiuntivo.

Si osserva, dunque, che l'operatore ha contravvenuto agli obblighi assunti contrattualmente ed ha violato anche gli obblighi informativi e di trasparenza di cui al regolamento Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, sia perché avrebbe dovuto informare l'utente che la cessazione della linea dati n. 0228099xxx ha determinato automaticamente il "disservizio" concretizzatosi nella cessazione del n. 029240xxx, sia perché solo il 28/03/2025 ha comunicato all'utente l'impossibilità tecnica di dare puntuale esecuzione al contratto sottoscritto in data 03/04/2024, avendo attivato il DN 02921117xxx come "mononumero", in difformità all'obbligazione assunta, salvo poi addebitare nelle fatture anche i costi riferiti ad un'utenza aggiuntiva non identificata.

Per tutto quanto sopra, in riferimento all'utenza n. 029240xxx, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, anche alla luce della non appropriata informazione resa utente in data 19 febbraio 2024, l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 15,00 al giorno per 359 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 03/04/2024 (data di sottoscrizione del contratto con TIM S.p.A.) al 28/03/2025 (data in cui è stata acclarata l'infattibilità tecnica di associare il DN 029240xxx come aggiuntivo del DN 02921117xxx), per un importo complessivo pari ad euro 5.385,00 (cinquemilatrecentottantacinque/00).

Infine, si ritiene di non accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto v. in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata, sotto il profilo di mancato adempimento degli oneri informativi di competenza, ai fini del riconoscimento degli indennizzi e rimborsi di cui sopra e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, 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 A. nei confronti di Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, oltre a stornare, ovvero rimborsare in favore dell'utente la metà degli importi fatturati in riferimento al periodo compreso dal 09/02/23 al 06/11/2023, è tenuta a corrispondere i seguenti importi, importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. in riferimento alla linea telefonica n. 02921117xxx, euro 3.204,00 (tremiladuecentoquattro/00) a titolo di indennizzo per disservizio nella procedura di passaggio tra operatori.
- ii. in riferimento alla linea telefonica n. 029240xxx, euro 4.308,00 (quattromilatrecentotto/00) a titolo di indennizzo per disservizio nella procedura di passaggio tra operatori.

3. La società TIM S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, è tenuta a corrispondere:

- i. euro 5.385,00 (cinquemilatrecentottantacinque/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata attivazione della numerazione aggiuntiva 029240xxx;

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, 10 luglio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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