

DELIBERA N. 4/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C.S./FASTWEB S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/678632/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 gennaio 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”*, 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. 515/24/CONS del 18/12/2024;

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 C.S. del 07/05/2024;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 0818656xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 06/12/2022 l'istante ha chiesto la «migrazione» dell'utenza dedotta in controversia da Wind Tre S.p.A. a Fastweb S.p.A. *«sottoscrivendo con quest'ultima società una proposta di abbonamento "Fastweb NeXXt Business", comprensiva di internet Fibra illimitato, modem e attivazione gratuiti, chiamate verso rete fissa e cellulari nazionali illimitate, "Avviso di chiamata", "Chi chiama", "Trasferimento di chiamata", "Disabilitazione chiamate" e "Nascondi numero", il tutto per il vantaggioso importo mensile di €.7,95, IVA esclusa, in promozione per 12 mesi (fruendo del voucher connettività) ed €32,95, IVA esclusa, al termine della promozione»;*

b. *«a distanza di svariati mesi dalla sottoscrizione dell'emarginato contratto, nonostante i reiterati solleciti avanzati dall'Utente, in assenza di qualsivoglia comunicazione e/o informazione da rendere nel rispetto degli oneri informativi, le Convenute società del tutto immotivatamente non hanno ancora provveduto alla migrazione dell'utenza telefonica in argomento».*

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

- i. la migrazione immediata della linea telefonica fissa e dei connessi servizi;
- ii. euro 10,00 (E. 5,00 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nella portabilità del numero dal giorno 06.12.2022 e sino alla portabilità/definizione della controversia;
- iii. euro 3,00 (E. 1,50 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nel passaggio tra operatori del servizio FONIA dal giorno 06.12.2022 e sino alla portabilità/definizione della controversia;
- iv. euro 3,00 (E. 1,50 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nel passaggio tra operatori del servizio INTERNET FIBRA dal giorno 06.12.2022 e sino alla portabilità/definizione della controversia;
- v. la restituzione delle somme corrisposte mensilmente in eccesso a Wind Tre SpA (euro 89,04) rispetto al piano tariffario promozionale (non attivato) del contratto Fastweb (euro 7,95) per ogni mese (con decorrenza dal 06.12.2022);
- vi. euro 5,00 (euro 2,5 x 2 business) per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio CHI CHIAMA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 06.12.2022 e sino all'attivazione/definizione della controversia;
- vii. euro 5,00 (euro 2,5 x 2 business) per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio AVVISO DI CHIAMATA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 06.12.2022 e sino all'attivazione/definizione della controversia;
- viii. euro 5,00 (euro 2,5 x 2 business) per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio TRASFERIMENTO DI CHIAMATA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 06.12.2022 e sino all'attivazione/definizione della controversia;

ix. euro 5,00 (euro 2,5 x 2 business) per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio DISABILITAZIONE CHIAMATE + NASCONDI NUMERO (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 06.12.2022 e sino all'attivazione/definizione della controversia;

x. euro 2,50 per ogni giorno di ritardata/omessa risposta al reclamo. Salvo maggior danno da richiedere dinanzi all'Autorità Giudiziaria.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha rappresentato che *«in data 06/12/22 la ricorrente aderiva all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa Fastweb»*; l'operatore ha addotto che *«provvedeva pertanto tempestivamente all'evasione degli incombeni tecnici di propria competenza per l'attivazione del servizio ma l'ordinativo veniva cancellato per un KO tecnico inerente la fattibilità delle risorse di rete»*. La numerazione dedotta in controversia non è mai entrata nella disponibilità dell'operatore che, infatti, *«non ha mai emesso fatture nei confronti della ricorrente e che la stessa ha continuato ad utilizzare regolarmente i servizi forniti dall'operatore WindTre (come si evince da fatture WindTre e ricevute di pagamento che la stessa controparte produce agli atti)»*.

Nel merito la Società ha altresì evidenziato di non aver mai ricevuto reclami nel periodo circoscritto dal dicembre 2022 (data della sottoscrizione del contratto) al settembre 2023; pertanto, ha invocato l'applicazione dell'articolo 14, comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi*. Il primo reclamo che risulta sia stato inviato a Fastweb S.p.A. è datato 18/09/2023, a fronte del quale il Servizio Clienti avrebbe tentato di contattare l'utente, senza riuscirci; pertanto, riguardo il tentativo di contatto, in data 03/11/2023 è stata inviata una comunicazione scritta.

L'operatore ha infine concluso chiedendo il rigetto delle richieste dell'istante.

Wind Tre S.p.A. ha rappresentato in memorie che *«in data 09/03/2020 il cliente sottoscriveva una PDC per l'attivazione, con piano Super Office One, della linea fissa 0818656xxx in LA e accesso FTTC + modem/router in vendita rateizzata»*.

La Società ha dichiarato che *«in data 19/09/2023 perveniva reclamo tramite Pec in merito ad una presunta mancata migrazione nello scenario Wind Tre Donating - Fastweb Recipient della numerazione 0818656xxx, regolarmente attivata sui sistemi Wind Tre. Quanto contestato, tuttavia, doveva essere segnalato all'operatore Recipient Fastweb in quanto alcuna competenza per i casi di specie aveva Wind Tre in qualità di operatore Donating della linea 0818656xxx che erogava regolarmente il servizio in attesa della richiesta di portabilità»*. Al reclamo pervenuto il 19/09/2023 l'operatore ha fornito riscontro all'indirizzo xxxxxxxxxxxx@avvocatinapoli.legalmail.it in data 24/10/2023 e, a comprova, ha depositato la ricevuta di avvenuta consegna. Inoltre, con riferimento alla mancata ricezione di alcuna richiesta di migrazione da parte di OLO in relazione alla linea di cui si discute, ha riportato in memorie la schermata del sistema certificato OLQ.

In virtù di quanto sopra esposto, la Società convenuta ha quindi escluso la propria responsabilità in merito ai fatti contestati dichiarando la propria estraneità alla vicenda controversa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Giova premettere che, ai fini della presente decisione, resta dirimente l'applicazione dell'articolo 14, comma 4¹, del *Regolamento sugli indennizzi* la cui valenza ha portata generale, a sostegno dell'intero impianto indennitario predisposto dall'Autorità adita.

In particolare, a fronte della richiesta di passaggio della linea telefonica dedotta in controversia, incontestatamente formalizzata dall'istante in data 6/12/2022, la procedura avrebbe dovuto espletarsi, ai sensi della normativa regolamentare vigente, entro 30 giorni, ovvero entro la prima decade del mese di gennaio 2023; ma, stante la documentazione in atti, solo il 18/09/2023, quindi ben oltre il termine di 3 mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza del disservizio (il mancato passaggio della numerazione in Fastweb S.p.A.) *“o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza”*, l'istante ha reclamato.

L'utente, in replica, adduce che prima di detta data aveva effettuato *«costanti e ripetute telefonate rivolte ai call-center di Fastweb»* per reclamare il rispetto degli impegni contrattuali assunti, ma non precisa in che data, tantomeno fornisce il codice attribuito agli asseriti reclami telefonici. In proposito, adduce poi in replica che *«Fastweb, al fine di non far emergere i continui solleciti dell'Utente, ha, inoltre, manipolato la “schermata contatti” prodotta in atti, occultando i reclami dell'Utente e non depositando detta schermata nel formato integrale ma fornendone una riproduzione evidentemente parziale fatta di copia e incolla del documento originale in cui ha riportato soltanto le informazioni utili a sostenere la propria tesi»*. Tale asserzione risulta però meramente presuntiva, non trovando riscontro in alcun elemento indiziario; fermo restando che, in virtù del principio giuridico di carattere generale di cui all'articolo 2697 del codice civile, l'onere della prova spetta a chi afferma, non a chi nega.

Restando dunque non provata la sussistenza di un reclamo antecedente a quello scritto del 18/09/2023 e non ravvisandosi ragioni preclusive all'applicazione dell'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi* le richieste indennitarie di parte istante non possono trovare accoglimento.

Infine, si precisa che anche la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, atteso che la migrazione della linea telefonica è subordinata alla sussistenza di un contratto valido ed efficace tra l'utente e l'operatore di comunicazioni elettroniche *recipient*. Nel caso di specie, non si ravvisa che la richiesta di espletare la procedura di passaggio dell'utenza dedotta in controversia possa trovare valido titolo nel contratto stipulato tra la Sig.ra C. e Fastweb S.p.A. in data 06/12/2022, stante il considerevole lasso di tempo trascorso e l'impossibilità tecnica di dare esecuzione a quel contratto, dichiarata da Fastweb S.p.A. in memorie.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

¹ Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente C.S. nei confronti di Fastweb S.p.A. e Wind Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, 22 gennaio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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