DETERMINA DIRETTORIALE 80/26/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/762228/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ERBORISTERIA T. & C. -

Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), Optima Italia S.p.A.

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. 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 comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società ERBORISTERIA T. & C., del 01/07/2025 acquisita con protocollo n. 0165216 del 01/07/2025;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in riferimento alle utenze business rispettivamente n. 0998296xxx e n. 0998435xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. «le società convenute hanno disatteso la volontà dell'istante di effettuare, nei modi e termini previsti dalla normativa vigente, il passaggio di utenze dal vecchio operatore Optima Italia spa al nuovo operatore Fastweb spa, determinando una illegittima doppia fatturazione e tale inadempimento si sta perpetrando dal mese di settembre 2024»; b. in particolare, la società Optima Italia S.p.A. «sta richiedendo, con ingiustificati solleciti e diffide, il pagamento di fatture relative al predetto periodo, per prestazioni di servizi, che al momento, le utenze di cui è titolare la società istante sono fornite in modo esclusivo dalla Fastweb spa». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «storno delle fatture emesse da OPTIMA ITALIA SPA a far data dal settembre 2024 e ritiro della pratica di recupero crediti»; ii. la corresponsione di un indennizzo «per violazione dell’articolo 7 delibera 347/18 CONS per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, comma 1 e 2».

Optima Italia S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che in riferimento alla numerazione 0998296xxx (oggetto del procedimento GU14/762228/2025) «per la VOCE perveniva richiesta di migrazione da parte del nuovo operatore ed il 6.9.2024 si concretizzava. Per INTERNET, nessuna notifica è mai pervenuta e, pertanto, il servizio è rimasto attivo, anche in considerazione del fatto che l'utente ha provveduto alla restituzione del router in data 8.11.2024, e, solo in quella data, a seguito della ricezione del router veniva aperto RD (registro disdette) con causale migrazione. Considerati i 30 giorni per la lavorazione, il servizio internet veniva cessato per migrazione non notificata, in data 6.01.2025». La Società ha poi rappresentato che «l'ultima fattura emessa dallo scrivente Operatore, che si allega al presente fascicolo e risalente al 9.01.2025, riportava le competenze relative al mese di dicembre 2024». Riguardo alla numerazione 0998435xxx (oggetto del procedimento GU14/762229/2025) l'operatore ha dichiarato in memorie che «per la VOCE perveniva richiesta di migrazione da parte del nuovo operatore ed il 10.09.2024 si concretizzava. Per INTERNET, nessuna notifica è mai pervenuta e, pertanto, il servizio è rimasto attivo, anche in considerazione del fatto che l'utente ha provveduto alla restituzione del router in data 8.11.2024, e, solo in quella data, a seguito della ricezione del router veniva aperto RD (registro disdette) con causale migrazione. Considerati i 30 giorni per la lavorazione, il servizio internet veniva cessato per migrazione non notificata, in data 5.02.2025». Optima Italia S.p.A. ha quindi concluso di non avere alcuna responsabilità riguardo i fatti contestati e ha chiesto il rigetto delle richieste avanzate dall'istante. Fastweb S.p.A., nelle memorie depositate nel fascicolo GU14/762228/2025, ha rappresentato che l'istante, in data 30/08/2024, ha sottoscritto una proposta di abbonamento, con richiesta di portabilità del numero 0998296xxx e «in data 3.09.2024 Fastweb ha attivato i servizi sul contratto avente codice cliente 23246xxx, con assegnazione del numero temporaneo Fastweb (0994502xxx). In data 6.09.2024 la numerazione richiesta dall'istante (0998296xxx) è stata correttamente portata sotto la rete Fastweb». Quindi, la fatturazione conseguentemente emessa è legittima essendo avvenuta a seguito dell'attivazione dei servizi di competenza. Quanto alle diffide inviate dall'istante a mezzo del proprio legale, la Società ha dato atto di aver riscontrato la missiva datata 21/01/2025 con mail del 3/02/2025; mentre «la seconda missiva prodotta dall'istante, datata 25.03.2025, contiene contestazioni nei confronti della sola Optima Italia S.r.l. per la fatturazione emessa». Nelle memorie depositate nel fascicolo GU14/762229/2025, l'operatore ha dichiarato, altresì, che «in data 30.08.2024 la società istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb, con richiesta di portabilità del numero 0998435xxx. In data 5.09.2024 Fastweb ha attivato i servizi sul contrato avente codice cliente 23250xxx, con assegnazione del numero temporaneo Fastweb (0994502xxx). In data 10.09.2024 la numerazione richiesta dall'istante (0998435xxx) è stata correttamente portata sotto la rete Fastweb». La fatturazione conseguentemente emessa è dunque legittima essendo avvenuta a seguito dell'attivazione dei servizi di competenza. Quanto alle diffide inviate dall'istante a mezzo del proprio legale, la Società ha poi evidenziato che «la diffida prodotta riporta doglianze che si riferiscono al contratto con codice cliente 23246xxx (come indicato in oggetto), e dunque non ha attinenza alcuna con la presente controversia che si riferisce al contratto avente codice cliente 23250xxx». In ogni caso, Fastweb S.p.A. ha addotto di aver fornito riscontro, come risulta dalla documentazione al fascicolo. In conclusione, l'operatore ha quindi chiesto il rigetto delle domande avanzate da controparte.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Preliminarmente, constatata la connessione, sotto il profilo soggettivo, delle istanze dell'utente ERBORISTERIA T. & C. del 1° luglio 2025, alla luce dell'articolo 10 del Regolamento Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, si dispone la riunione dei procedimenti GU14/762228/2025 e GU14/762229/2025. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere accolta atteso che, in virtù del consolidato orientamento dell'Autorità in materia, ai sensi ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore Donating è comunque tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. Nel caso di specie, non risulta che Optima Italia S.p.A. abbia informato l'istante del fatto che, a far data dal 6 settembre 2024, le numerazioni dedotte in controversia, rispettivamente 0998296xxx e 0998435xxx, sarebbero passate in Fastweb S.p.A. per effetto della procedura di NP cd. "Pura"; fermo restando che il rapporto contrattuale non sarebbe cessato in quanto il servizio internet sarebbe rimasto attivo e ne sarebbero stati addebitati i relativi costi, pertanto la fatturazione sarebbe proseguita, fatta salva la facoltà di recedere nelle forme prescritte nelle Condizioni generali di contratto. Si osserva, peraltro, che anche nel riscontro al reclamo pervenuto dall'utente, in atti, Optima Italia S.p.A. ha reso un'informazione inesatta in quanto, relativamente alla procedura di passaggio delle numerazioni in Fastweb S.p.A., ha richiamato la delibera n. 274/07/CONS, mentre nel caso in esame ha trovato applicazione la procedura di NP prevista dalla delibera n. 35/10/CIR e successive modifiche e integrazioni. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che la richiamata disposizione regolamentare (articolo 7 del Regolamento sugli indennizzi) si

riferisce all’eventuale interruzione o malfunzionamento dei servizi, voce e dati, che non risulta si sia verificato nel caso di specie.

DETERMINA

- Optima Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell’istanza del 01/07/2025, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, tutti gli importi addebitati in relazione al rapporto dedotto in controversia in riferimento al periodo successivo al 6/9/2024.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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