

DELIBERA N. 67/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DEMITRY / FASTWEB S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/115068/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 2020;

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. 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. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*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. 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza del Sig. Demitry, acquisita al protocollo n. 0180685 del 24/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato che, *“l'utenza business n. 0818931xxx, con codice cliente Fastweb 7660368, e la relativa linea ADSL dati hanno smesso di funzionare senza preavviso e senza autorizzazione dal 01/07/2018”*. In merito, a nulla sono valsi i numerosi reclami, sia scritti che telefonici (PEC del 13/07/2018, fax del 16/07/2018, fax del 27/07/2018), rimasti privi di riscontro, in quanto *“l'utenza 0818931xxx risulta ad oggi non raggiungibile”*. Come risulta dal verbale di mancato accordo relativo al tentativo di conciliazione esperito dinanzi al CORECOM, *“l'utenza è nella disponibilità di Fastweb”*.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. riattivazione immediata dell'utenza n. 0818931xxx;
- ii. in subordine, la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione 0818931xxx *“in nostro possesso dal 1994”*;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio voce e dati, dal 01/07/2018 alla data di ripristino;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai molteplici reclami;
- v. la corresponsione dell'indennizzo *“per gestione pratica”*.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“la disattivazione del numero 0818931xxx, associato all'account 7660368, è stata indotta da un'errata gestione della cessazione sul precedente account con il quale era attivo l'utente, ovvero sia il 5392083”*. In particolare, l'utente era stato attivato nel giugno 2013 con codice cliente n. 5392083; ad agosto 2014 l'istante ha deciso di passare ad altro operatore, pertanto nel novembre 2014 si è generato un *ticket* di cessazione, relativo all'account 5392083, che è però rimasto in *stand by*. Quando, nel giugno 2016, l'utente ha deciso di rientrare in Fastweb S.p.A., (attivando l'account 7660368 associato al n. 0818931xxx) l'operatore ha

“*erroneamente inviato una nuova richiesta di cessazione che si è perfeziona il 5 luglio 2018*”. La Società ha anche precisato che l’istante non ha subito alcun disservizio, infatti è stata attivata la numerazione 08119713xxx, sempre utilizzata da controparte, come risulta dalle fatture in atti. Infine, l’operatore ha addotto che controparte non ha segnalato, tantomeno reclamato, il disservizio dedotto in controversia.

TIM S.p.A., in memorie, ha respinto ogni responsabilità in ordine ai fatti contestati, chiedendo l’estromissione dal 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 conviene di estromettere TIM S.p.A. dalla procedura di cui si discute essendo la società del tutto estranea ai fatti contestati.

Nel merito, la richiesta *sub i.* non può trovare accoglimento non avendo Fastweb S.p.A. confermato la fattibilità tecnica della richiesta.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.*, atteso che l’istante, a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria, ha provato di essere titolare della numerazione di cui si discute dal 21 novembre 2012. In relazione a tanto, tenuto conto che dal 1° luglio 2018 l’utenza dedotta in controversia è stata interrotta perché erroneamente disattivata da Fastweb S.p.A., l’operatore è tenuto a corrispondere l’indennizzo previsto dall’articolo 10, comma 2, in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura complessiva pari ad euro 2.400,00.

Di contro, non può essere accolta la richiesta *sub iii.*, in quanto, l’interruzione dei servizi, voce e dati, è conseguenza logica dell’accertata indebita disattivazione della linea telefonica a opera di Fastweb S.p.A., da cui è scaturito il relativo riconoscimento dell’indennizzo per perdita della numerazione; dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Invece, può essere accolta la richiesta *sub iv.*, tenuto conto che Fastweb S.p.A. non ha provato di aver tempestivamente riscontrato il reclamo inviato dall’istante, a mezzo PEC del 13/07/2018. In relazione a tanto la Società è quindi tenuta a corrispondere all’utente l’indennizzo previsto dall’articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima pari ad euro 300,00, in considerazione del fatto che l’udienza di conciliazione si è tenuta in data 23 aprile 2019.

Infine, alcun indennizzo può essere corrisposto a titolo di “*gestione pratica*”, atteso che la procedura è gratuita e alcuna fattispecie, a tale titolo, è contemplata nel *Regolamento sugli indennizzi*.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita 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 Demitry nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza:

- i. euro 2.400,00 (duemilaquattrocento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione;
- ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

4. 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, 14 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone