

DELIBERA N. 114/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C./TISCALI ITALIA S.P.A./TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/384601/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 novembre 2021;

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 dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente C., del 27/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0818594xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 24/08/2018 il Sig. C. ha formalizzato la richiesta di migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a WIND Tre S.p.A.;

b. tuttavia, dal 5/10/18 l'utenza risultava disservita e, in data 12/11/2018, l'operatore *recipient* informava l'utente che *«la linea risultava inadatta al servizio e che addirittura avrei rischiato di perdere la numerazione telefonica. Nella stessa telefonata, il tecnico mi informava che l'unica soluzione disponibile era quella di effettuare una "ESCALATION SPECIALE" (così veniva da lui definita), una procedura che prevedeva una disattivazione della linea Wind, con un rientro in Telecom ed un nuovo e successivo passaggio in Wind Infostrada»*;

c. nel mese di febbraio 2019, non essendo stati ancora attivati i servizi telefonici, l'istante ha formalizzato la richiesta di rientro dell'utenza in Fastweb S.p.A.;

d. *«dopo una lunga attesa la Fastweb mi informava di non poter effettuare tale passaggio, senza attivare una nuova utenza e che probabilmente la Wind Infostrada aveva creato un problema tecnico che loro non erano in grado di risolvere»*;

e. *«nel mese di Aprile 2019, provavo ad effettuare un passaggio in Tiscali, ma gli stessi, dopo aver atteso invano per un altro mese, mi informavano, tramite un sopralluogo di un tecnico di Telecom Italia, di non poter effettuare il passaggio per gli stessi motivi indicati da Fastweb e mi consigliavano di provare con Telecom»*;

f. *«nel mese di Giugno 2019, quindi, provavo ad effettuare un passaggio a Telecom ma dopo innumerevoli interventi e sopralluoghi dei propri tecnici, mi spiegavano che per motivi tecnici non potevo effettuare il passaggio nemmeno in Telecom e che per di più c'era anche un problema amministrativo perché la mia utenza, essendo censita come utenza business non poteva essere trasformata in residenziale»*;

g. *«dopo circa 1 anno e mezzo dal disastroso passaggio in Wind Infostrada, sono stato costretto a rinunciare e ad attivare un'altra linea»*;

h. *«occorre precisare che i vari tecnici che si sono susseguiti in questa spiacevole vicenda mi hanno specificato che il motivo della problematica in oggetto è stato causato da una errata operazione di Wind Infostrada, la quale ha spostato la mia linea dall'Armadio telefonico n. X presente fuori la mia abitazione (alla Via X) con Box n. X all'armadio n. X collocato alla X, senza che io avessi richiesto alcun cambiamento né tantomeno alcun trasloco della linea e che in seguito a queste operazioni è risultato poi impossibile per qualsiasi altra Compagnia Telefonica risolvere tale problematica»*.

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

- i. lo storno dell'insoluto;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per omessa attivazione dei servizi telefonici;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A. ha concluso un accordo transattivo con l'utente, in atti, in virtù del quale l'istante ha rinunciato al procedimento nei confronti di Fastweb S.p.A.

L'operatore Tiscali Italia S.p.A. ha concluso un accordo transattivo con l'utente, in atti, in virtù del quale l'istante ha rinunciato al procedimento nei confronti di Fastweb S.p.A.

L'operatore TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'utenza dedotta in controversia *«non risulta negli archivi di Telecom Italia. Attualmente la linea de qua è attiva come NP con Tiscali Italia e con accesso VULA con Wind Tre»*.

In particolare, l'operatore ha dichiarato che in data 01/10/18 la linea in questione è migrata da Fastweb S.p.A. a WIND Tre S.p.A.; in data 12/02/19 la linea è poi migrata da WIND Tre S.p.A. a Fastweb S.p.A. e *«nella stessa data del 12/02/19 perviene segnalazione da Fastweb -n. SWADW9027600XXX chiusa il 18/02/19- dalla cui lavorazione emerge errato provisioning con linea cliente configurata su apparati/centrale errati»*; il 27/05/19 la linea è migrata da Fastweb S.p.A. a Tiscali Italia S.p.A. e *«anche a seguito di tale movimentazione perviene segnalazione per mancato allineamento, questa volta da Tiscali Italia. Di seguito le note tecniche a chiusura delle lavorazioni: “Trattasi di errato provisioning ma circuito non attivabile per emissione su centrale errata. La linea va cessata e riattivata sulla centrale corretta»*. Infine, la Società ha precisato che *«da quanto sopra, si è pertanto ripresentata con Tiscali Italia la medesima problematica segnalata da Fastweb. A tal riguardo, si evidenzia che entrambi gli OLO avrebbero dovuto richiedere l'attivazione di un nuovo accesso e cessare quello errato»*.

In data 02/10/19 è poi pervenuto a TIM S.p.A. un ordine di cessazione con rientro in Telecom Italia, scartato il 04/10/19 per impossibilità tecnica.

Infine, in udienza, come da verbale, l'operatore ha dichiarato: *«TIM rileva come la controversia in esame verta sul passaggio dell'utenza in questione da Fastweb a Tiscali e come la stessa TIM sia stata chiamata in causa ai soli fini istruttori ovvero nel suo ruolo di “donor” della numerazione e delle risorse di rete. Per quanto concerne, invece, la questione del “presunto” richiesto rientro in TIM dell'utenza in esame, quest'ultima evidenzia come non sia mai pervenuta da parte istante alcuna richiesta di rientro né tramite WEB, né tramite il servizio 187 di TIM (unici canali previsti dal nuovo modello di equivalence di cui alla normativa AGCOM in vigore), né per il tramite di una procedura d'urgenza (gu5). A tale ultimo riguardo, TIM evidenzia, altresì, come sia pervenuta unicamente una richiesta di rientro da parte dell'operatore DONATING*

(TISCALI) sui sistemi NOW di TIM Wholesale che non è mai transitata sui sistemi DBSS/CCC di TIM RETAIL, in quanto i due sistemi devono restare separati per espressa disposizione della sopra richiamata (normativa AGCOM in vigore). Pertanto, non essendo stato sottoscritto alcun contratto con parte istante, alcun rapporto contrattuale si è mai instaurato tra quest'ultima (che non è stata mai censita nei sistemi di TIM Retail) e TIM. Alla luce di quanto sopra precede, TIM chiede l'estromissione dal presente procedimento».

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, si osserva che gli operatori Fastweb S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A. sono stati estromessi dalla procedura in virtù dell'accordo transattivo in atti; pertanto, il procedimento nei rispettivi confronti è stato archiviato.

Le istanze dell'utente non possono trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. atteso che tra la Società e l'utente non sussiste alcun rapporto contrattuale.

In particolare, sebbene la numerazione sia infine rientrata in TIM S.p.A. in virtù della procedura di cessazione con rientro espletata da Tiscali Italia S.p.A., dalle risultanze istruttorie non è emerso alcun titolo fondante l'obbligazione di TIM S.p.A. all'attivazione della linea. Pertanto, premesso che la corresponsione degli indennizzi è subordinata al riscontro della sussistenza di un'inadempienza contrattuale addebitabile all'operatore, nel caso di specie non sussiste alcun vincolo contrattuale tra l'istante e TIM S.p.A., conseguentemente alcuna obbligazione può intendersi violata.

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 non accoglie l'istanza dell'utente C. nei confronti di TIM 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, 11 novembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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