

DELIBERA N. 114/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PLUS SERVICE/TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/121205/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 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 marzo 2020*”.

VISTO l'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante "Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTA l'istanza della società Plus Service, acquisita al protocollo n. 0202025 del 10/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato di essere titolare di due utenze telefoniche *business*, di cui la principale n. 0744930xxx (ISDN multinumero) e la secondaria n. 0744944xxx. Non avendo accettato la modifica delle condizioni unilaterali di contratto proposte da TIM S.p.A., l'istante ha dichiarato di aver aderito, nel mese di settembre 2018, a una proposta di Fastweb S.p.A., chiedendo la migrazione delle predette numerazioni. In esito a tale richiesta, il numero 0744930xxx è migrato correttamente, a differenza dell'altro (0744944xxx) "*che ancora deve essere migrato*". Neanche a seguito delle numerose segnalazioni telefoniche, a entrambi gli operatori, la problematica è stata risolta.

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

- i. immediata riattivazione del n. 0744944xxx;
- ii. subordinatamente, la corresponsione dell'indennizzo per perdita della titolarità della numerazione;
- iii. la corresponsione degli indennizzi spettanti ai sensi degli articoli 7, 12 e 13 del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iv. lo storno, ovvero il rimborso, delle "*ultime fatture in Tim con esonero dei costi di chiusura*".

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che "*la linea Isdn multinumero 0744930xxx risulta migrata verso OLO in data 26/10/2018 e alla data del 29/04/2019, il ricorrente non ha linee categoria Business attive con TIM*" e, a comprova, ha depositato le schermate di sistema.

Per quanto concerne l'utenza n. 0744944xxx, in esito a GU5, l'operatore "*ha verificato che risulta dai sistemi di rete un ordine di attivazione Bitstream Asimmetrico che è andato in ko in fase di delivery, poiché annullato per indirizzo errato*".

A sistema risulta altresì pervenuto un reclamo, inviato a mezzo PEC del 15/2/19, riscontrato "*tramite comunicazioni scritte di TIM del 22/02/2019 e del 24/02/2019*", in atti.

Infine, la Società ha precisato che la numerazione 0744944xxx era attestata sul numero principale 0744930xxx, correttamente migrato, al medesimo indirizzo di ubicazione dell'impianto, risultante nei sistemi di TIM S.p.A., *“per cui non si ravvisano responsabilità nella mancata migrazione verso OLO della numerazione aggiuntiva, poiché tale errore è esclusivamente imputabile all'errata indicazione dell'indirizzo da parte dell'OLO stesso”*.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che, in esito all'adesione di parte istante alla proposta contrattuale, la Società ha tempestivamente chiesto la migrazione di entrambe le linee telefoniche *business* di cui si discute. Tuttavia, mentre la migrazione della numerazione 0744930xxx è stata espletata regolarmente, la richiesta di migrazione dell'utenza n. 0744944xxx è stata bocciata, come risulta dalla documentazione al fascicolo. Successivamente, in data 30 ottobre 2018, l'operatore ha avviato la procedura di *NP in POST*, anch'essa *“bocciata, con la medesima causale predetta”*. Di tale circostanza l'istante è stato prontamente informato; *“inoltre controparte non ha segnalato, né inviato reclami alla scrivente tesi a contestare le odierne doglianze”*.

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.

La richiesta *sub i.* risulta superata, in quanto l'utenza n. 0744944xxx è stata riattivata il 19 dicembre 2019; conseguentemente non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.*

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta *sub iii.*, sotto il profilo della ritardata migrazione. In particolare, Fastweb S.p.A. ha depositato le schermate di sistema da cui si evince l'espletamento della migrazione del n. 0744930xxx in data 24 ottobre 2018 e un *KO* alla migrazione, presumibilmente dell'utenza n. 0744944xxx, ma non è data evidenza della causale di scarto. Pertanto, resta incontestato quanto addotto da TIM S.p.A. in memorie, ovvero che la bocciatura è dipesa dall'errata indicazione dell'indirizzo da parte dell'operatore *recipient*. Fastweb S.p.A., in memorie, ha poi addotto di aver avviato in seguito una procedura di *NP in POST* *“bocciata con la medesima causale”*. Tuttavia, fermo restando che resta non palesata la causale della prima bocciatura, è verosimile ritenere che la procedura di *NP in POST*, datata 13.11.18, sia andata in *KO* perché, in esito alla migrazione del numero principale (0744930xxx), espletata il 24 ottobre 2018, l'aggiuntivo (n. 0744944xxx) è stato poi automaticamente cessato; tant'è che nella schermata prodotta in relazione alla procedura di *NP in POST* si legge che la causale di scarto è *“Directory Number non attivo”*.

Ciò stante, non avendo Fastweb S.p.A. dimostrato di aver richiesto a TIM S.p.A. correttamente e contestualmente la migrazione di entrambe le linee telefoniche, ovvero sia della n. 0744930xxx che della n. 0744944xxx, alla luce della documentazione al fascicolo, non si ritiene di addebitare alcuna responsabilità in capo all'operatore *donating*, TIM S.p.A., per la ritardata migrazione dell'utenza n. 0744944xxx, inspiegabilmente passata in Fastweb S.p.A. solo in data 19 dicembre 2019.

Pertanto, in relazione al disservizio patito dall'istante nel periodo compreso dal 24 ottobre 2018 (data in cui è migrata la numerazione principale n. 0744930xxx) al 19

dicembre 2019, si ritiene che Fastweb S.p.A. sia tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 10,00, per 421 giorni, computati per un importo complessivo pari a euro 4.210,00.

Infine, non si ritiene meritevole di riconoscimento la richiesta di indennizzo *sub iv.*, in quanto generica e non suffragata da produzione documentale idonea a circoscrivere gli importi contestati e dimostrarne l'indebito.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Plus Service, 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, euro 4.210,00 (quattromiladuecentodieci/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza.

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, 16 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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