

**DELIBERA N. 119/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
L'AGORÀ IMMOBILIARE/FASTWEB S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14/127587-127589/2019)**

**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 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»*”;

VISTE le istanze della società L’Agorà immobiliare, acquisite al protocollo, rispettivamente n. 0225876 e n. 0225881 del 24/05/2019;

VISTI gli atti al fascicolo e ritenuto opportuno disporre la riunione dei procedimenti GU14/127587 e GU14/127589, ai sensi dell’articolo 18, comma 4, del *Regolamento*, in quanto aventi a oggetto controversie connesse sotto il profilo soggettivo;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente, nell’istanza di definizione, ha dichiarato di aver aderito, in data 30 gennaio 2018, alla proposta di abbonamento dell’operatore TIM S.p.A., avente a oggetto l’attivazione dei servizi telefonici sulle utenze *business* n. 070659xxx e n. 070658xxx, previa migrazione delle stesse da Fastweb S.p.A. Tuttavia, la procedura non risulta sia stata espletata e TIM S.p.A., nelle more, ha attivato un numero provvisorio di cui l’istante contesta gli addebiti, atteso che sta ancora pagando le fatture emesse da Fastweb S.p.A.

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

- i. la corresponsione dell’indennizzo per il disservizio a far data dal 30 gennaio 2018;
- ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo.

### **2. La posizione degli operatori**

Fastweb S.p.A., *in primis*, ha chiesto l’inammissibilità di uno dei due procedimenti, in quanto del tutto identici.

Nel merito, ha dichiarato che la numerazione 070659xxx è stata acquisita da TIM S.p.A. il 5 novembre 2018 mediante procedura di *Number Portability Pura*; pertanto, il contratto Fastweb è rimasto attivo con il secondo numero 070658xxx, “*al quale è stato aggiunto il n. 0704513xxx in sostituzione dell’utenza n. 070659xxx, passata in TIM*”. In seguito, ovvero in data 14 marzo 2019, TIM S.p.A. ha avviato una richiesta di migrazione, che è stata bocciata con causale “*dn non associato all’accesso da migrare*” dal momento che TIM aveva inserito oltre al n. 070658xxx, anche il n. 070659xxx, che però era già stato acquisito da TIM S.p.A., tramite *NPP*, diversi mesi prima.

Infine, l'operatore ha precisato che l'istante non ha segnalato, né inviato reclami, in costanza di disservizio.

TIM S.p.A., in riferimento alla numerazione 070659xxx (oggetto di GU14/127587/19) ha dichiarato che la migrazione è stata espletata in data 5.11.18 e *“sui sistemi di rete sono presenti diverse escalation, senza alcun intervento tecnico talché sono state chiuse da remoto (Ticket ID 0036142472 chiuso il 3/9/18; ID Mett: 0038706683 chiuso il 13/11/18; ID Mett: 0043316775 chiuso il 26/4/19; ID: 0044057702 chiuso il 23/5/2019)”*.

In riferimento alla numerazione 070658xxx (oggetto di GU14/127589/19), l'operatore ha dichiarato che *“nel sistema CRM WHOLESALE risulta che il numero 070658xxx è attivo con Vodafone dall'11/12/2017 e non risultano ordinativi di migrazione successivi”*, in particolare ha addotto che *“non ci sono ordinativi di rientro in TIM”*.

La Società ha poi riferito che Fastweb S.p.A., in sede di udienza di conciliazione, ha precisato di avere ancora in carico la numerazione *“e la cliente farà nuovamente richiesta di rientro”*.

Infatti, *“è presente una richiesta di rientro del 06/06/2019 in ko per D/N non assegnato al Donating. Non è possibile effettuare la migrazione perché sui sistemi risulta Vodafone e non Fastweb, pertanto il ritardo non è imputabile a Tim e nessun indennizzo potrà essere riconosciuto”*.

### **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 deve rigettare l'eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb S.p.A. in quanto trattasi di istanze di definizione aventi a oggetto utenze diverse.

Nel merito, per quanto concerne l'utenza *business* n. 070659xxx, non vi è prova che l'utente abbia sottoscritto il contratto in data 30 gennaio 2018, come dichiarato nell'istanza di definizione, fermo restando che dalla documentazione al fascicolo risulta che la stessa è stata acquisita da TIM S.p.A. a far data dal 5 novembre 2018. Resta il fatto che, neanche a seguito di espressa richiesta istruttoria, l'operatore *recipient* ha dimostrato, di aver erogato correttamente i servizi di competenza sulla predetta numerazione e anzi, in memorie, ha addotto che i numerosi reclami aperti dall'utente sono stati chiusi da remoto, *“senza alcun intervento tecnico”*. In relazione a tanto, TIM S.p.A., oltre allo storno, ovvero al rimborso, di tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza di cui si discute, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 12,00 al giorno per ciascun servizio, voce e *internet*, per 107 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 13 novembre 2018 (data del primo reclamo) al 28 febbraio 2019 (data dell'udienza di conciliazione), per un importo complessivo pari a euro 2.568,00.

In riferimento all'utenza *business* n. 070658xxx, parimenti non è provato che l'istante avesse chiesto la migrazione della linea telefonica il 30 gennaio 2018; conseguentemente, in assenza di titolo contrattuale, non può ritenersi fondata la pretesa di ottenere la migrazione dell'utenza a decorrere da detta data. Tuttavia, la stessa TIM S.p.A. ha dichiarato che è presente una richiesta di rientro del 6 giugno 2019, depositata dall'utente nel fascicolo. In relazione a tale contratto TIM S.p.A. non ha provato di aver posto in essere le attività di competenza. In particolare, l'operatore non ha dato evidenza della eventuale richiesta di portabilità notificata a Fastweb S.p.A., tantomeno dell'eventuale bocciatura pervenuta. Peraltro, fermo restando che Fastweb S.p.A. ha dichiarato che, dopo la migrazione in TIM S.p.A. della linea telefonica n. 070659xxx, il contratto Fastweb è rimasto attivo con il secondo numero 070658xxx, non è verosimile che l'utenza fosse attestata sui sistemi Vodafone Italia S.p.A., come addotto da TIM S.p.A. in memorie; in atti, infatti, non c'è evidenza dell'asserito scarto "*per DN Directory number non assegnato al Donating*", asseritamente pervenuto a TIM S.p.A. a fronte dell'ordinativo del 25 giugno 2019.

In relazione a tanto, premesso che l'utente ha confermato in data 17 dicembre 2019 la risoluzione disservizio, si ritiene che TIM S.p.A., in riferimento all'utenza n. 070658xxx, debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 15,00 al giorno, per 184 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 6 giugno 2019 al 17 dicembre 2019 e già decurtati dei giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, per attivare i servizi, per un importo complessivo pari a euro 2.760,00.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub ii.*, in quanto non risultano reclami in atti.

UDITA la relazione del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente le istanze della società L'Agorà immobiliare, nei confronti di TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., oltre allo storno, ovvero al rimborso, di tutti gli importi addebitati durante il periodo di disservizio in riferimento alle utenze *business* n. 070659xxx e n. 070658xxx, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a far data dal deposito dell'istanza:

i. euro 2.568,00 (duemilacinquecentosessantotto/00) a titolo di omessa attivazione dei servizi sull'utenza *business* n. 070659xxx;

ii. euro 2.760,00 (duemilasettecentosessanta/00), a titolo di ritardata migrazione dell'utenza *business* n. 070658xxx.

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