

**DELIBERA N. 158/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PIZZERIA META /FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.  
(GU14/82413/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 settembre 2019;

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. 296/18/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*”.

VISTA l'istanza della ditta Pizzeria Meta, acquisita al protocollo n. 0059897 del 12/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, Pizzeria Meta - Ditta individuale, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., ha dichiarato di essere titolare delle utenze *business* n. 041464xxx e n. 0418949xxx a far data dall'anno 2010. Il 2/08/2018 l'operatore, del tutto autonomamente, ha disattivato le linee e, in pari data, ha inviato al Sig. Smiroldo, titolare della ditta, una *mail* con oggetto "*DISATTIVAZIONE TOTALE*"; da tale momento le utenze telefoniche della pizzeria sono state interrotte.

Il Sig. Smiroldo ha inoltrato a Fastweb S.p.A. un reclamo a mezzo fax per segnalare il guasto e chiederne la tempestiva riattivazione. Con *mail* del 4/08/2018 Fastweb S.p.A. ha comunicato "*il cambio del codice migrazione verso altro operatore*" e ciò ha colto di sorpresa l'istante che non aveva richiesto alcuna migrazione; tuttavia, tramite il servizio clienti, ha appreso "*che risultava una richiesta di migrazione verso la TIM*". Il Sig. Smiroldo, in tale occasione precisava al servizio clienti che nel gennaio del 2018 aveva avviato una pratica di migrazione verso Tim S.p.A., ma Fastweb S.p.A. aveva rigettato la richiesta di migrazione notificata da Tim S.p.A., pertanto l'utente aveva rinunciato alla procedura e lo aveva comunicato ad entrambi gli operatori. Il servizio clienti di Fastweb S.p.A., tuttavia, adduceva che risultava una richiesta di migrazione risalente al mese di luglio 2018, circostanza che l'istante contesta.

Nei giorni successivi, visti i gravi danni economici che l'attività stava subendo a causa della mancanza dei servizi telefonici (infatti Pizzeria da Meta è una attività di pizzeria da asporto), l'utente accettava di stipulare un contratto con Tim S.p.A., precisando "*la sua assoluta ed irrinunciabile necessità di mantenere il recapito telefonico a lui già in uso*". Quindi Tim S.p.A., a mezzo *mail* dell'8/08/2018, ha comunicato all'utente l'elenco dei documenti necessari per il rientro in Tim S.p.A. In seguito, nonostante l'istante avesse prontamente sottoscritto il contratto e inviato all'operatore *recipient* i documenti richiesti, Tim S.p.A. non ha attivato i servizi telefonici. Inutili sono stati i reclami telefonici dell'istante. In data 24/08/2018, è stato inoltrato a Tim S.p.A. anche un reclamo a mezzo *mail*, cui non ha fatto seguito nessuna risposta, tantomeno hanno avuto riscontro i successivi reclami del 29/08/2018 e del 4/09/2018. L'utente ha inoltrato anche una pec a Fastweb S.p.A., chiedendo delucidazioni circa il distacco della linea in assenza di richieste di migrazione. Tim S.p.A., peraltro, ha negato di aver richiesto la migrazione prima del 2 agosto 2018, tantomeno ha provveduto all'attivazione della linea in esecuzione al contratto datato 8/08/2018.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha chiesto, ad entrambi gli operatori, la corresponsione di euro 10.000,00 a titolo di indennizzo per i danni patiti.

## 2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha addotto che in data 28 dicembre 2017 è pervenuta una richiesta di migrazione, di entrambe le linee, espletata il 22 maggio 2018, *"ma la notifica 12 è pervenuta solo in data 1° agosto 2018"*, come provato dalle schermate depositate al fascicolo. Conseguentemente, l'operatore ha chiuso l'*account* in data 2 agosto 2018. In particolare, *"poiché la procedura di migrazione si era conclusa già in data 22 maggio 2018, le linee sono rimaste da tale momento nell'esclusiva disponibilità di TIM, la quale avrebbe dovuto garantire l'erogazione dei servizi"*. La Società ha infine dichiarato che *"successivamente al 2 agosto 2018, alcun reclamo poteva venire accolto dal momento che, a seguito della chiusura dell'account, non poteva sussistere alcun obbligo di riscontro in capo alla scrivente"*.

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che la migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A. non si è perfezionata; conseguentemente, la numerazione è rimasta in carico a Fastweb S.p.A., eventualmente responsabile dell'interruzione del servizio. Inoltre, in relazione al contratto sottoscritto dall'istante in data 8 agosto 2018, l'operatore ha rappresentato che *"La linea in parola, inizialmente intestata al Sig. Smioldo, veniva migrata verso OLO Fastweb con denominazione "PIZZERIA META S.N.C. DI TRINCANATO E MARANGON", benchè mutata, in costanza di rapporto con l'altro gestore, in "Pizzeria Meta", odierna istante. Al momento della richiesta di rientro, effettuata a nome del Sig. Smioldo (cfr. documentazione contenuta all'interno del fascicolo istruttorio), veniva comunicato a quest'ultimo che occorreva dapprima apprendere la risorsa con tale denominazione ed eseguire successivamente il subentro, come sollecitato da parte istante, previa presentazione dell'opportuna documentazione. Tale soluzione veniva tuttavia osteggiata dal Sig. Smioldo il quale rifiutava in più occasioni la propria disponibilità a recuperare la linea n. 041.464xxx, tramite rientro, con una denominazione diversa da quella attuale e successiva regolarizzazione dell'anagrafica, come più volte ribadito dal Servizio Clienti"*.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Dalla documentazione al fascicolo, in particolare dalle memorie depositate dagli operatori, emerge che Fastweb S.p.A. (operatore *donating*) ha cessato le utenze *business* dedotte in controversia per effetto della notifica di migrazione pervenuta da TIM S.p.A. in esecuzione alla richiesta dall'utente del 28 dicembre 2017; viceversa, TIM S.p.A. (operatore *recipient*) non ha dato seguito alla medesima procedura, in virtù della rinuncia dell'utente, come risulta dalla comunicazione del gennaio 2018, al fascicolo. Evidentemente TIM S.p.A., appresa la rinuncia dell'istante alla migrazione, non ha proceduto all'acquisizione delle utenze, ma avrebbe dovuto interrompere prontamente la procedura, dandone tempestiva comunicazione all'operatore *donating* affinché non ponesse in essere alcuna attività funzionale all'espletamento della stessa.

In relazione a tanto, non essendo provato che Fastweb S.p.A. fosse venuta a conoscenza della mutata volontà dell'istante, si ritiene che la Società abbia agito conformemente alle disposizioni regolamentari vigenti e quindi non è responsabile della cessazione delle utenze *business* e della conseguente perdita delle numerazioni. Diversamente, TIM S.p.A. non ha dato prova di essersi adoperata correttamente per dare seguito alla volontà dell'utente; infatti, la Società non solo non ha posto in essere le attività di competenza a seguito della rinuncia alla migrazione, acquisita nel gennaio 2018, ma neanche ha dato esecuzione al contratto datato 8 agosto 2018. In proposito, si ritiene ingiustificata la pretesa dell'operatore di acquisire l'utenza con una denominazione diversa da quella di provenienza, salvo cambiare l'anagrafica in un momento successivo, in quanto tale circostanza non trova riscontro in alcuna previsione regolamentare.

Pertanto, TIM S.p.A. sarà tenuta a corrispondere in favore della pizzeria Meta l'indennizzo previsto dall'articolo 10, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 3 e 5, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura complessiva di euro 3.200,00, atteso che l'istante ha dimostrato di essere titolare della numerazione dal novembre 2010.

Si osserva, tuttavia, che Fastweb S.p.A. rimane responsabile dell'omessa risposta al reclamo, inviato dall'utente a mezzo pec del 31 agosto 2018. Infatti, atteso che l'operatore il 5 settembre 2018, aveva preso in carico il reclamo, non si comprende la motivazione per cui la Società, in memorie, adduca di non essere tenuta a fornirvi riscontro. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00, computati in riferimento al periodo compreso dal 31 agosto 2018 (data del reclamo) al 12 febbraio 2019 (data della conciliazione).

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. 1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della ditta Pizzeria Meta nei confronti delle società, rispettivamente, TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, un importo pari ad euro 3.200,00 (tremiladuecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita delle numerazioni *business* dedotte in controversia.

3. Fastweb S.p.A., è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, 'importo di euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi

legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. 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.

5. 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, 04 novembre 2019

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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