

**DELIBERA N. 162/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
RUBERTO / TIM S.P.A.  
(GU14/64018/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 novembre 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. 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”.*

VISTA l'istanza della Sig.ra Ruberto, acquisita al protocollo n. 0002397 del 04/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La Sig.ra Ruberto era intestataria dell'utenza n. 06/8086xxx sulla quale Telecom Italia S.p.A. forniva sia il servizio voce che il servizio dati.

Nell'aprile del 2017 l'istante aderiva a un'offerta commerciale dell'operatore Fastweb S.p.A., avente a oggetto la fornitura della linea fissa, mobile e connessione ad *internet*, previa migrazione dell'utenza dal precedente gestore Telecom Italia S.p.A.

A far data dall'8 giugno 2017, Fastweb S.p.A. attivava i servizi, voce ed *internet*, su una nuova linea telefonica in quanto la migrazione della numerazione 06/8086xxx non veniva espletata. La Sig.ra Ruberto ha quindi iniziato a effettuare gli opportuni solleciti all'operatore *recipient* per riavere il numero fisso di cui usufruiva da tempo, ma questi asseriva che la responsabilità del disservizio era da imputare all'operatore *donating*, TIM S.p.A., che, nonostante l'utente dal giugno del 2017 avesse attivato una nuova utenza con OLO, ha continuato ad emettere fatture e ad inviare solleciti di pagamento, anche per mezzo di società di recupero crediti.

Tutti i reclami inviati dalla Sig.ra Ruberto sono rimasti privi di riscontro. In particolare, priva di riscontro è rimasta la diffida inviata a mezzo PEC del 14 novembre 2017, in cui l'utente ha chiesto a Fastweb S.p.A. di procedere all'espletamento della portabilità e ha diffidato Telecom Italia S.p.A., operatore *donating*, dal cessare l'utenza essendo pendente la predetta procedura. Ciò nonostante, del tutto arbitrariamente, TIM S.p.A. ha cessato l'utenza rendendo di fatto impossibile l'espletamento della migrazione ed anzi cagionando la perdita del numero.

TIM S.p.A., nel mese di marzo 2018, ha poi inviato all'istante una comunicazione in cui "*ammetteva l'errore commesso e proponeva lo storno parziale di alcune fatture*".

L'utente ha infine precisato che, in merito ai fatti dedotti in controversia, ha già raggiunto un accordo transattivo con Fastweb S.p.A.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per omessa portabilità del numero (*ex art. 6 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS: 5,00 euro x 239 giorni: euro 1.195,00*);
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione (*ex art. 9 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS: euro 1.000,00*);

- iii. la corresponsione dell'indennizzo per la ritardata gestione del reclamo (*ex art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*);
- iv. lo storno di tutte le fatture rimaste insolute;
- v. la corresponsione dell'indennizzo per la fornitura di un servizio non più richiesto.

## **2. La posizione dell'operatore**

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *"parte istante ha concordato con Fastweb l'attivazione di una nuova numerazione. Nessuna disdetta, tuttavia, veniva inviata a TIM che proseguiva la fatturazione della linea n. 06/8086xxx in maniera del tutto legittima"*. All'esito negativo degli ordinativi di migrazione *"(per directory number non attivo/DN non del tipo linea specificato/numero ISDN aggiuntivo non valido) (Doc. 1), l'operatore donating non può tentarne ad libitum l'espletamento senza una richiesta attiva dell'OLO recipient"*, quindi TIM S.p.A. ha provveduto alla cessazione della linea. La disposta cessazione è peraltro conforme al contratto, *"atteso il persistente mancato pagamento delle fatture emesse –mai formalmente contestate e, in ogni caso, sollecitate, come da comunicazioni datate 10 agosto e 17 ottobre 2017 (Docc. 2 – 3)– a cui ha fatto seguito dapprima la sospensione amministrativa e poi l'interruzione del rapporto contrattuale in data il 19 gennaio 2018"*.

## **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.

La richiesta *sub i.* non può trovare autonomo accoglimento nei confronti di TIM S.p.A., atteso che sono legittime le bocciature notificate dall'operatore alle richieste di migrazione pervenute da Fastweb S.p.A. solo dopo il 19 gennaio 2018, data di cessazione dell'utenza. In particolare, a titolo di integrazione istruttoria, lo stesso operatore *recipient* ha dichiarato di non aver inviato alcuna richiesta di migrazione all'operatore *donating* antecedente alla data predetta *"stante la mancata tempestiva comunicazione del CDM da parte dell'utente necessario al fine di avviare la procedura di passaggio"*. Pertanto, l'omessa portabilità è stata determinata dalla tardiva richiesta formulata da Fastweb S.p.A. che, incontestatamente, ha addotto di non avere ricevuto tempestiva comunicazione del codice di migrazione dall'utente.

Diverse considerazioni valgono in ordine alla risoluzione del contratto, con cessazione dell'utenza, da parte di TIM S.p.A. Come risulta dal reclamo del 14 novembre 2017, successivo al preavviso di risoluzione contrattuale datato 10 ottobre 2017, permaneva chiaramente la volontà dell'istante di portare la numerazione dedotta in controversia in Fastweb S.p.A. La cessazione della linea telefonica, peraltro in pendenza della procedura di definizione, ha di fatto determinato la definitiva perdita della numerazione. In relazione a tanto, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura

complessiva pari ad euro 400,00, tenuto conto che l'utente ha dichiarato, incontestatamente, di essere titolare della numerazione dedotta in controversia dal 2014.

Inoltre, può essere accolta anche la richiesta di indennizzo per la ritardata gestione del reclamo. Infatti, l'unico reclamo in atti, datato 14 novembre 2017, è stato riscontrato da TIM S.p.A. il 16 marzo 2018. La Società è tenuta quindi a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 2,50 al giorno, per 92 giorni, calcolati in riferimento al periodo di cui sopra e già decurtati di giorni 30 che l'operatore si riserva per dare risposta ai reclami, per un importo complessivo pari ad euro 230,00.

Anche la richiesta *sub iv.* può essere accolta, limitatamente alle fatture emesse a far data dal 14 novembre 2017. In particolare, si assume che, non essendo pervenuta alcuna richiesta di migrazione a TIM S.p.A. anteriormente al mese di novembre 2017, l'operatore era inconsapevole dell'attivazione di una nuova utenza da parte dell'istante, pertanto ha continuato a fornire i servizi di competenza, benché l'utente non ne fruisse. Tuttavia, a fronte del reclamo datato 14 novembre 2017, la Società era venuta a conoscenza della problematica, ovvero che era in corso una procedura di portabilità e nelle more l'utente non fruiva più dell'utenza n.06/8086xxx, pertanto si ritiene equo disporre lo storno di tutti i corrispettivi addebitati a far data dal 14 novembre 2017, a fronte di servizi non fruiti.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la fornitura di un servizio non più richiesto in quanto trattasi di una fattispecie che non è contemplata nel *Regolamento sugli indennizzi*.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 Ruberto nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a stornare gli importi addebitati a far data dal 14 novembre 2017, nonché a corrispondere in favore dell'istante, mediante la modalità indicata della istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 400,00 a titolo di indennizzo per perdita della numerazione;
- ii. euro 230,00 a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.

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, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Riccardo Capecchi