

DELIBERA N. 162/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SITE SOLUTIONS / TIM S.P.A. / FASTWEB S.P.A.
(GU14/144138/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 aprile 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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio*”;

nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza della società Site Solutions, acquisita al protocollo n. 0290538 del 03/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato di aver sottoscritto, il 9/5/2018, un contratto con TIM S.p.A. per l'attivazione dei servizi voce e *internet* in VOIP, previa migrazione di due utenze *business*, n. 0514841xxx e n. 0514841xxx, da Fastweb S.p.A. Inizialmente il codice di migrazione (CDM) riportato in fattura era errato, ma poi “*dopo molte chiamate all'help desk di fastweb abbiamo ottenuto il codice corretto che è FB1U003986373001T*”.

TIM S.p.A. ha consegnato gli apparati telefonici e attivato la linea il 19 ottobre 2018, “*da quel momento è iniziata anche la fatturazione di TIM*”, ma i servizi non venivano utilizzati, in attesa che fosse espletata la portabilità delle numerazioni da Fastweb S.p.A., come richiesto. Tuttavia “*la configurazione era errata, ma dal momento che il servizio non veniva utilizzato non ce ne siamo resi conto immediatamente*”. Atteso che la portabilità non veniva espletata, l'utente ha poi chiesto a Fastweb S.p.A. “*il trasferimento di chiamata sul numero TIM*” e “*in quell'occasione, il tecnico di TIM (fine marzo) ha risolto il problema sui telefoni rendendoli operativi*”.

A far data dal 29 aprile 2019 Fastweb S.p.A. opera “*il trasferimento di chiamata sul numero TIM e da quel momento stiamo utilizzando i servizi TIM e in sostanza Fastweb rimane attivo solo per dirottare le chiamate*”.

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

- i. *“l'accredito delle fatture, regolarmente pagate, ricevute nel periodo in cui i servizi dei due operatori si sono sovrapposti contro la nostra volontà e al solo scopo di mantenere la numerazione. Fatture Fastweb: 01/11/2018 (111,46€); 01/12/2018 (109,12€); (fattura di gennaio non pervenuta ma pagato importo di 99,08€); 01/02/2019 (100,52€); 01/03/2019 (111,54€); 01/04/2019 (111,46€); 01/05/2019 (116,65€); 06/06/2019 (93,68€) Fatture TIM: 23/10/2018 (614,89€ per apparati telefonici e router); 09/01/2019 (146,28€); 08/03/2019 (146,28€); 09/05/2019 (146,28€)”;*
- ii. *“il rimborso della fatture Fastweb con competenza oltre il 18/11/2018 (853,61€)”;*
- iii. *“il rimborso della fatture TIM con competenza fino al 18/11/2018 (50€)”;*
- iv. *la corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione dei servizi da parte di TIM S.p.A., conformemente al disposto della Carta servizi dell'operatore;*
- v. *“rimborso giornaliero a Fastweb per il ritardo della portabilità del numero pari a 15€/giorno a partire dalla data di prima attivazione TIM avvenuta 18/10/2018 + 30 giorni previsti come limite per la portabilità”;*
- vi. *“rimborso pari a 1000€ a copertura dei costi sostenuti per la gestione della problematica e per i costi subiti”.*

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“in data 19/10/2018 è stata attivata un'offerta NICI con le seguenti linee: 05113504xxx servizio 05113504xxx connettività 051388xxx voip”*; conseguentemente, *“la fatturazione della NICI è iniziata con il 6 bimestre 2018 (linee fatturanti 05113504xxx e 05113504xxx), con addebiti corretti dal 19/10/18”*.

Le linee VOIP n. 0514841xxx e n. 0514841xxx sono rientrate in data 09/07/19, in esito a un'istanza GU5. In proposito l'operatore ha altresì precisato che *“le linee VOIP, native OLO, 0514841xxx-0514841xxx sono rientrate solo in data 09/07/19 dopo svariati solleciti a OLO. La relativa esigenza di rientro era infatti stata aperta correttamente in data 15/05/18”*.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“alcuna richiesta di migrazione e/o portabilità, né alcuna comunicazione di espletamento di tali procedure è giunta alla scrivente, né da parte di TIM né da altro operatore; in assenza di qualsivoglia richiesta di migrazione e/o portabilità dell'utenza e senza la comunicazione di espletamento, né disdetta dell'istante, il rapporto è proseguito”*. Inoltre, la Società ha precisato che non risulta quanto affermato da parte istante in merito all'erroneità del CDM, tant'è che non c'è evidenza di eventuali bocciature con la predetta causale.

Infine, l'operatore ha rilevato che non risultano reclami in merito ai fatti dedotti in controversia.

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.

Preliminarmente, si evidenzia che il rapporto contrattuale con l'operatore Fastweb S.p.A. dedotto in controversia (codice cliente 3723124) aveva a oggetto 3 numerazioni telefoniche e, precisamente, n. 0514841xxx, n. 0514841xxx e n. 0514841xxx; tuttavia, nella descrizione dei fatti, l'utente dichiara di aver stipulato un contratto con TIM S.p.A. per l'attivazione dei servizi voce e *internet* in VOIP, previa migrazione delle sole utenze *business* n. 0514841xxx e n. 0514841xxx. Ciò stante, a prescindere dalla questione attinente alla ritardata migrazione in TIM S.p.A. delle utenze n. 0514841xxx e n. 0514841xxx, il rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A. deve ritenersi sempre proseguito in riferimento all'utenza n. 0514841xxx che, peraltro, non è oggetto di contestazione. Tanto trova conferma nei documenti contabili depositati da Fastweb S.p.A., in esito ad espressa richiesta istruttoria, dai quali si evince che la numerazione 0514841xxx ha sempre generato traffico, evidenziando quindi la regolare fornitura/erogazione dei servizi.

Ciò stante, in riferimento alla richiesta *sub i.*, relativamente alle fatture in contestazione emesse da Fastweb S.p.A., si osserva che i relativi documenti contabili non sono stati prodotti, né l'istante ha precisato i dati identificativi degli stessi, pertanto non è possibile verificare se le fatture contestate si riferiscono alle numerazioni dedotte in controversia, ovvero all'altra (n. 0514841xxx) sulla quale l'operatore, come si è detto, ha proseguito ad erogare i servizi di competenza.

Tuttavia, rilevato comunque che Fastweb S.p.A. non ha provato la regolare fornitura/erogazione dei servizi sulle utenze n. 0514841xxx e n. 0514841xxx a far data dal novembre 2018, la Società è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi eventualmente addebitati relativamente alle predette linee telefoniche a decorrere dal novembre 2018.

Per quel che concerne la fatturazione contestata emessa da TIM S.p.A., dai documenti contabili depositati al fascicolo, non si evince la regolare fornitura dei servizi nel periodo compreso dal 19 ottobre 2018 sino a tutto il mese di febbraio 2019. In particolare, la prima fattura in cui risulta la fornitura dei servizi di competenza è quella emessa il 9 maggio 2019, periodo di riferimento marzo-aprile, sebbene sulla nuova linea telefonica, n. 05113504xxx. La richiesta *sub i.* trova quindi accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. con riferimento ai corrispettivi addebitati in riferimento all'utenza n. 05113504xxx sino a tutto il mese di febbraio 2019.

Le richieste *sub ii.* e *iii.* si intendono una duplicazione della richiesta *sub i.* e, in quanto tali, non meritano autonoma considerazione.

Viceversa, merita accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. la richiesta *sub iv.*, atteso che, a fronte del contratto sottoscritto in data 9 maggio 2018, l'operatore ha attivato l'utenza n. 05113504xxx solo in data 19 ottobre 2018 ed espletato la portabilità delle due utenze *business* dedotte in controversia solo il 9 luglio 2019.

In relazione a tanto, tenuto in considerazione quanto disposto dall'articolo 2, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, atteso che, alla luce della Carta Servizi depositata dall'utente al fascicolo, TIM S.p.A. avrebbe dovuto attivare la linea telefonica entro 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'istante un indennizzo "*pari al 50% dell'abbonamento da voi corrisposto ogni 4 settimane o mensilmente*". Nel caso di specie, constatato dai documenti contabili al fascicolo che l'abbonamento addebitato in riferimento al rapporto dedotto in controversia

corrisponde a euro 88,00 a bimestre, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante euro 22,00 al giorno, per 153 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 19 maggio al 19 ottobre 2018, per un importo complessivo pari a euro 3.366,00.

Sotto il profilo della procedura di portabilità delle due utenze *business* dedotte in controversia, si ritiene TIM S.p.A. responsabile del ritardo, atteso che l'operatore non ha dimostrato quanto addotto in memorie, ovvero che ha sollecitato svariate volte OLO e che l'esigenza di rientro è stata aperta in data 15 maggio 2018. In particolare, le schermate allegate alle memorie corrispondono allo storico della lavorazione e non equivalgono al tracciato *record* delle attività compiute, rispettivamente, dagli operatori coinvolti in una procedura di migrazione/portabilità. Pertanto, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 3,00, al giorno, per ciascuna utenza, per 263 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 19 ottobre 2018 (data in cui l'operatore ha attivato i servizi) al 9 luglio 2019 (data in cui è stata espletata la portabilità), per un importo complessivo pari ad euro 1.578,00.

In virtù di quanto sopra esposto, la richiesta *sub v.* non può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. atteso che dalla documentazione al fascicolo non emerge alcuna responsabilità in carico alla Società in ordine al contestato ritardo della portabilità.

Infine, non può essere accolta la richiesta *sub vi.* in quanto la procedura di risoluzione delle controversie, a mezzo della piattaforma *Conciliaweb*, è gratuita e al fascicolo non risultano spese documentate.

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. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Site Solutions, nei confronti di TIM S.p.A. e 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 stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati relativamente alle sulle utenze n. 0514841xxx e n. 0514841xxx a decorrere dal novembre 2018.

3. La società TIM S.p.A., oltre allo storno, ovvero al rimborso, degli importi addebitati nelle fatture contestate emesse dal 23 ottobre 2018 all'8 marzo 2019, 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 decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 3.366,00 (tremilatrecentosessantasei/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione della linea;

ii. euro 1.578,00 (millecinquecentosettantotto/00), a titolo di indennizzo per ritardo nella portabilità di due utenze telefoniche *business*.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

5. 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.

6. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 7 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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