

DELIBERA N. 181/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TRE G RECUPERI /BT ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A./WIND TRE
S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/163486/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 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;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

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 di Tre G Recuperi acquisita con protocollo n. 0358511 del 20/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Tre G Recuperi, in data 20.02.2018, ha stipulato un contratto con l'operatore Fastweb S.p.A., per la fornitura dei servizi telefonici, voce e fibra, previa migrazione dell'utenza *business* n. 0429783xxx da BT Italia S.p.A.

In data 30.03.2018 Fastweb S.p.A. ha acquisito l'utenza e installato le apparecchiature, ma l'istante ha riscontrato la completa interruzione dei servizi, voce e dati, a decorrere da detta data. Tanto è stato oggetto di numerosi reclami telefonici e anche del reclamo scritto, inviato a mezzo raccomandata A/R del 12.04.2018.

Il perdurare dello stato di disservizio ha determinato l'utente a stipulare, in data 6 aprile 2018, un nuovo contratto con Wind Tre S.p.A., richiedendo anche la portabilità del n. 0429783xxx. L'operatore ha acquisito l'utenza a decorrere dal 26 aprile successivo e ha iniziato a emettere fatture, tuttavia non ha attivato i servizi. In relazione a tanto l'utente ha inviato numerosi reclami telefonici, oltre al reclamo scritto, inviato a mezzo PEC del 2 luglio 2018.

In seguito, sempre al fine di usufruire dei servizi di telefonia, il 30 luglio 2018 l'istante ha stipulato un nuovo contratto con TIM S.p.A., richiedendo ancora la portabilità dell'utenza n.0429783347. La procedura di migrazione, però, non è mai stata espletata e l'utente è rimasto disservito.

In relazione a tanto *“in data 12/09/2018 l'istante notificava al Gestore Wind ben tre reclami a mezzo Pec, finalizzati a contestare il persistente status di mancata fornitura dei servizi, l'omesso rientro della risorsa in Tim e l'emissione di un'ingiustificata fatturazione”*. Contestualmente, l'utente ha inviato un reclamo, tramite PEC del 12 settembre 2018, a TIM S.p.A. *“sollecitando l'attivazione dei servizi oggetto del contratto”*. Al fine di ottenere il ripristino dei servizi telefonici e l'espletamento della procedura di migrazione verso TIM S.p.A., l'istante ha anche depositato istanza per provvedimento temporaneo (GU5/32455/2018); conseguentemente, il CORECOM ha emesso il provvedimento n. 0177400 del 31 ottobre 2018, rimasto però inottemperato. L'8 aprile 2019, perdurando il disservizio, l'utente depositava nuovo GU5/108272/2019.

Perdurando da oltre un anno il disservizio, il 13 maggio 2019 l'istante ha rinunciato alla procedura di migrazione in TIM S.p.A.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per completa interruzione/mancata attivazione dei servizi, voce e dati in fibra dal 30/03/2018 all'11/06/2019 (data dell'udienza di conciliazione);
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per omessa portabilità dell'utenza *business* n. 0429783xxx da Wind Tre S.p.A. a TIM S.p.A. (dal 6/5/2018 al 13/5/2019, per un totale di 373 giorni);
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami sporti nei confronti di Fastweb S.p.A. (dal 27/5/2018 alla data di deposito dell'istanza), Wind Tre S.p.A. (dal 18/8/2018, per un totale di 368 giorni) e TIM S.p.A. (dal 27/10/18, per un totale di 297 giorni);
- iv. l'annullamento delle morosità pendenti, poiché generate interamente nel periodo di mancata fornitura del servizio;
- v. rimborso per spese di assistenza e procedura.

2. le posizioni degli operatori

BT Italia S.p.A., in memorie, ha affermato che l'utenza n. 0429783xxx risulta migrata regolarmente verso OLO in data 30.03.2018; infatti l'utenza ha generato traffico fino al mese di marzo 2018, come rilevasi dalla fattura A2018-76232 del 7/4/2018, in atti.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha contestato la fondatezza delle doglianze introdotte nel procedimento in esame. Nel merito, ha evidenziato che, a fronte della proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante, ha posto in essere tutte le operazioni necessarie all'attivazione, espletando la migrazione dell'utenza in data 29.03.2018. Tuttavia, *“in fase di collaudo è stata appurata l'impossibilità di attivare l'utenza a causa dell'eccessiva distanza dalla centrale”*. Ciò nonostante, TIM S.p.A. ha espletato la procedura di migrazione, pur non sussistendo le condizioni tecniche, come riscontrato in fase di collaudo. In proposito, l'operatore ha ricordato che *“nel caso in cui il responsabile del malfunzionamento (o della mancata attivazione) è il proprietario della rete Tim, nessuna*

responsabilità può essere imputata all'operatore che deve erogare i servizi, atteso che lo stesso può solo segnalare dette problematiche alla stessa Tim e ciò è proprio quanto effettuato da Fastweb nel caso in esame".

Fastweb S.p.A. ha anche dichiarato di aver informato l'istante in ordine alla problematica riscontrata e lo stesso, in data 05.04.2018, ha chiesto il CDM, "correttamente fornito".

In data 11.04.2018 è pervenuta la richiesta di migrazione da parte di Wind Tre S.p.A., correttamente espletata in data 26.04.2018. A decorrere da detta data la linea è entrata nella esclusiva disponibilità di Wind Tre S.p.A., pertanto *"i disservizi ex adverso riferiti dovranno essere imputati a quest'ultima"*.

In merito ai reclami, Fastweb S.p.A. ha poi precisato che la comunicazione del 12.04.2018 non risulta inviata ai recapiti forniti in sede di stipula del contratto. Quanto ai reclami pervenuti dopo il 26.04.2018, l'operatore ha dichiarato che non era tenuto a fornire riscontro, posto che l'utenza era migrata in Wind Tre S.p.A.

La Società ha infine rilevato che *"l'assenza delle condizioni tecniche sono persistite anche nel successivo passaggio in Wind"*.

Wind Tre S.p.A. ha dichiarato in memorie che, a seguito alla sottoscrizione del contratto, in data 06.04.2018 ha avviato le opportune verifiche e perfezionato il contratto in data 26.04.2018.

Il 30 aprile seguente, in risposta alle segnalazioni dell'istante, l'operatore ha eseguito delle verifiche tecniche da cui è emerso che *"la linea non era idonea al servizio"*. In particolare, è emersa *"una inidoneità della cabina Telecom Italia su cui era attestata la linea, circostanza non imputabile a Wind Tre né preventivamente rilevabile dalla scrivente essendo, si rammenta, le strutture di rete di proprietà ed esclusiva pertinenza del suddetto gestore"*.

La Società convenuta ha addotto che in data 07.05.2018 ha contattato l'utente *"al fine di comunicare che starebbe stato possibile procedere unicamente con la cessazione del contratto con perdita della numerazione oppure l'inserimento di un ordine di cessazione con rientro della numerazione in Tim o con migrazione verso altro gestore"*. L'utente, in riscontro, riferiva che avrebbe richiesto la cessazione con rientro in TIM S.p.A. della numerazione. In pari data Wind Tre S.p.A. processava quindi l'ordine di cessazione con rientro in TIM, tuttavia l'ordine *"non si completava per rinuncia cliente"*. L'operatore ha anche reiterato l'ordine ma, nel frattempo, è giunta richiesta di migrazione nello scenario Wind donating-TIM recipient che ha ricevuto KO, *"prima per codice segreto errato e per presenza di altro ordine di cessazione in corso"*.

In esito al deposito del GU5/32455/2018, *"Wind Tre segnalava che ai fini del rientro in Telecom Italia della linea, era necessario l'annullamento della richiesta di migrazione Wind donating/Tim recipient"*.

La Società ha precisato che *"solo nel giugno del 2019 veniva finalmente posta nella condizione di processare l'ordine di cessazione con rientro in Telecom"*.

In relazione ai reclami, Wind Tre S.p.A. ha dichiarato di aver fornito riscontro il 17.09.2018 e il 21.01.2019.

In definitiva l'operatore ha escluso ogni responsabilità sia in qualità di recipient che di donating,

TIM S.p.A., in via preliminare, ha richiesto l'improcedibilità dell'istanza nei propri confronti in quanto risultava esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione solo in riferimento all'utenza mobile, rilevando, altresì, il difetto di legittimazione passiva in riferimento all'utenza fissa. In particolare, l'operatore ha contestato le pretese dedotte in controversia, adducendo che l'utente è stato titolare di un contratto avente ad oggetto solamente una linea mobile.

La Società ha anche rappresentato di aver dato riscontro, in data 28.12.2019, ai reclami scritti, inviati il 06.12.2018 e il 14.12.2019.

Inoltre, ha precisato che l'utente, nel maggio del 2019, ha inviato una PEC con cui ha richiesto la disdetta del contratto n. 888011751482 e della numerazione 3282260xxx, avvenuta in data 13.06.2019.

Infine, ha segnalato che *“per la linea fissa è presente sui sistemi di rete Tim una richiesta di cessazione da parte di Fastweb S.p.A. espletata in data 06.06.2019”*.

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 osserva che il disservizio patito dall'utente, in esito all'espletamento della migrazione della linea telefonica prima in Fastweb S.p.A. e poi in Wind Tre S.p.A., si ritiene imputabile a Telecom Italia S.p.A. *Wholesale* che, in fase di *provisioning* ha rilasciato un OK alla migrazione, nonostante l'insussistenza delle condizioni tecniche affinché i servizi venissero forniti da OLO.

Ciò detto, non si può addebitare a Fastweb S.p.A. *recipient* alcuna condotta indebita in riferimento alla problematica contestata, atteso che l'operatore ha anche compiutamente adempiuto agli oneri informativi di competenza.

Analoga considerazione vale in ordine alla condotta assunta da Wind Tre S.p.A. in merito all'espletamento della migrazione, nello scenario Fastweb S.p.A. *donating* - Wind Tre S.p.A. *recipient*, il 26 aprile 2018. Per quanto concerne l'adempimento degli oneri informativi, in particolare, si osserva che nel reclamo datato 2 luglio 2018 l'istante non pretende l'attivazione dei servizi, ma solo il risarcimento del danno arrecato dal disservizio; pertanto, trova conferma quanto addotto dall'operatore, ovvero di aver informato l'utente dell'impossibilità tecnica riscontrata.

Viceversa, l'operatore TIM S.p.A. non ha dato evidenza delle attività poste in essere in adempimento all'obbligazione contrattuale assunta il 30 luglio 2018, come da documentazione contrattuale al fascicolo. In particolare, alcuna attività risulta espletata al fine di processare la richiesta di migrazione dell'utente che all'uopo, il 17 ottobre 2018, ha anche depositato l'istanza GU5/32455/18. Peraltro, TIM S.p.A., in riscontro al provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM il 29 ottobre 2018, in data 20 marzo 2019 ha chiesto un contatto telefonico dell'utente per la registrazione del *vocal order*, ignorando quindi la sussistenza del contratto datato 30 luglio 2018 e lasciando trascorrere un considerevole lasso di tempo di sostanziale inerzia.

Per quanto sopra esposto, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 2 e c3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a 15,00 euro al giorno,

per il servizio voce e 20,00 euro al giorno per il servizio dati in fibra, per 276 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30.07.2018 (data in cui l'utente ha sottoscritto il contratto) al 13.05.2019 (data in cui l'utente ha formalizzato la rinuncia all'attivazione da parte di TIM S.p.A.) e decurtati di giorni 60 che l'operatore, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, delle Condizioni generali di contratto offerta "Fibra", si riserva per l'attivazione dei servizi, per un importo totale pari ad euro 7.945,00.

La richiesta *sub ii.* non può trovare autonomo accoglimento, ma si intende soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta *sub i.*, come sopra.

Per quanto concerne la richiesta *sub iii.*, la stessa non può essere accolta nei confronti di Fastweb S.p.A. e Wind Tre S.p.A. in quanto, come sopra espresso, si ritiene che sostanzialmente ciascuno dei due operatori abbia interloquuto con l'utente, rappresentandogli la difficoltà tecnica riscontrata, ostativa all'attivazione dei servizi. La medesima richiesta, tuttavia, non può trovare accoglimento neanche nei confronti di TIM S.p.A. perché l'assenza di risposta al reclamo è stata già valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per la mancata attivazione del servizio; diversamente operando la stessa condotta verrebbe sanzionata in termini compensatori due volte.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta *sub iv.* nei confronti, rispettivamente, di Fastweb S.p.A., Wind Tre S.p.A. e TIM S.p.A. in quanto nessuno dei predetti operatori ha dimostrato di aver erogato i servizi di competenza, pertanto, alcun corrispettivo si ritiene dovuto da parte dell'utente.

Infine, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub v.*, atteso che la procedura di risoluzione delle controversie, a mezzo della piattaforma *Conciliaweb* è gratuita e al fascicolo non risultano spese adeguatamente 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 Tre G Recuperi nei confronti delle società BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Wind Tre S.p.A. e Tim 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 eventualmente addebitati in riferimento all'utenza telefonica dedotta in controversia in riferimento al periodo in cui è stata disservita.

3. La società Wind Tre S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi eventualmente

addebitati in riferimento all'utenza telefonica dedotta in controversia in riferimento al periodo in cui è stata disservita.

4. La società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, oltre a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi eventualmente addebitati in riferimento all'utenza telefonica dedotta in controversia in riferimento al periodo in cui è stata disservita, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, 7.945,00 (settemilanovecentoquarantacinque/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omessa attivazione dei servizi, voce e dati in fibra.

5. 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 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

6. 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.

7. 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 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 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