

DELIBERA N. 188/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DI
SAN GIORGIO /TIM SPA - BT ITALIA SPA - FASTWEB SPA
(GU14/34659/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 dicembre 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 società San Giorgio acquisita con protocollo N. 0166169 del 22/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Società istante nel proprio atto introduttivo afferma di aver sottoscritto in data 18/07/2017 un contratto con l'operatore Fastweb S.p.A. per la migrazione delle proprie linee *business* dall'operatore Tim S.p.A. Precisa che fra le linee rientravano quelle aventi nn. 0734660xxx e 0734660xxx. Sull'utenza n. 0734660xxx era altresì "appoggiato" il numero verde 800916xxx. La società evidenzia che linee migravano verso il nuovo operatore soltanto a seguito dell'adozione di un provvedimento temporaneo GU5, recante data 20/06/2018.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. l'indennizzo per ritardata portabilità, per n. 2 servizi, relativi alla linea 0734660xxx (n. verde 800916xxx) e linea 0734660xxx, calcolati per euro 10,00 al giorno per ogni servizio, per il periodo intercorrente dal 01/09/2017 al 20/06/2018, e così per un importo pari a euro 5.840,00;
- ii. le spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

Nella memoria difensiva e nelle repliche l'operatore Fastweb ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità di richieste avanzate nel formulario GU14 in ragione di altro procedimento pendente innanzi al CORECOM territorialmente competente, l'assoluta genericità delle istanze avanzate, la mancanza di reclami agli atti.

Nel merito, l'operatore ha addotto che, a seguito dell'adesione di parte istante alla proposta di abbonamento "*Unlimited Business*", in data 19.07.2017, il 22 luglio seguente ha attivato i servizi sulle predette linee con account LA00886001, come si evince dal rapporto di attivazione al fascicolo. In particolare, nel predetto modello, controparte ha dichiarato "*[c]on la sottoscrizione del presente modulo il cliente prende in consegna gli apparati necessari al collegamento alla rete Fastweb e prende atto e riconosce che il servizio è stato correttamente attivato, a norma delle condizioni e nel rispetto dei livelli di qualità concordati*". In relazione a tanto, ha precisato che non corrisponde al vero che le utenze sarebbero passate in Fastweb solo in esito al GU5.

Inoltre, l'operatore ha precisato che le numerazioni 0734660xxx, 0734660xxx e 0734677xxx sono passate all'operatore Fastweb in data 08.09.2017; mentre la numerazione 0734671xxx, con secondario 0734683xxx, è stata acquisita il 22.09.2017 "*tuttavia TIM ha rilascia i numeri 800234xxx e 800916xxx, solo in data 22.06.2018*",

pertanto alcuna responsabilità è imputabile a Fastweb S.p.A. in relazione al disservizio dedotto in controversia.

L'operatore TIM non ha prodotto memorie, tuttavia, in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria, ha precisato che *“la numerazione non geografica 800916xxx risultava attiva in Telecom fino alla data in cui quest'ultima è stata migrata verso Fastweb il 20 giugno 2018 (con specifico ordine inviato da Fastweb a maggio 2018), malgrado le numerazioni principali (0734660xxx e 0734660xxx), fossero già migrate precedentemente verso la stessa Fastweb in data 22 settembre 2017”*.

L'operatore BT, intervenuto a seguito del provvedimento di integrazione del contraddittorio, nelle memorie prodotte ha affermato di essere estraneo alla vicenda in quanto il passaggio ad altro operatore è avvenuto antecedentemente al sorgere del rapporto contrattuale oggetto di doglianze.

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, deve ritenersi superata l'eccezione formulata da Fastweb circa la pendenza di altro procedimento innanzi al CORECOM, atteso che l'istante vi ha rinunciato.

Nel merito, per quanto concerne le utenze nn. 0734660xxx e 0734660xxx, benché l'operatore abbia dichiarato di aver espletato la migrazione a far data dall'8 settembre 2017, nella documentazione al fascicolo non è provato da parte di Fastweb S.p.A. il regolare funzionamento dei servizi a far data dall'acquisizione delle predette linee telefoniche; tantomeno che l'utente abbia segnalato il disservizio all'operatore prima del 17 aprile 2018 (data della istanza di conciliazione). Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. D'altra parte, nel caso di specie, non risulta che l'istante abbia fatto neanche una segnalazione telefonica per chiedere l'intervento dell'operatore, conseguentemente si ritiene che il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto si concretizzi a far data dalla prima segnalazione che risulta al fascicolo, ovvero dall'istanza di conciliazione, datata 17 aprile 2018.

In relazione a tanto, la richiesta dell'utente può trovare accoglimento, come di seguito precisato. Tenuto conto che, in repliche, l'istante ha addotto che in esito all'attivazione *“l'utente non ha riscontrato problemi di connettività”*, si ritiene Fastweb S.p.A. responsabile dell'interruzione del servizio voce a far data dal 17 aprile 2018 e sino al 20 giugno 2018.

Deve pertanto disporsi in capo a Fastweb S.p.A. l'obbligo di corrispondere, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, euro 12,00 *pro die* per ciascuna utenza, per un totale di 64 giorni, per un importo complessivo di euro 1.536,00.

Per quanto riguarda il numero verde 800916xxx, dalla documentazione al fascicolo risulta che nelle more dell'espletamento della migrazione da parte di Fastweb S.p.A., operatore *recipient*, i servizi sono stati regolarmente erogati dall'operatore *donating*, TIM S.p.A.

In proposito, l'operatore *recipient* ha addotto ma non provato che il ritardo nell'espletamento della procedura è dipeso dalla condotta dell'operatore *donating*. Pertanto, fermo restando le considerazioni che precedono in materia di segnalazione del disservizio, Fastweb 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 *pro die*, per 64 giorni, come sopra calcolati, per un importo complessivo pari ad euro 192,00.

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 l'istanza della società San Giorgio nei confronti della società Fastweb S.p.A. e Tim S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a far data dal deposito dell'istanza, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 1.536,00 (millecinquecentotrentasei/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce in riferimento alle due utenze *business* dedotte in controversia, nn. 0734660xxx e 0734660xxx

ii. euro 192,00 (centonovantadue/00) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità della numerazione *business* non geografica 800916xxx.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Roma, 16 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi