

DELIBERA N. 2/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M.A./FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/542716/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 gennaio 2023;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 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. 434/22/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente M.A., del 02/08/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 3355220xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 02/07/2021 il Sig. M.A. ha fatto richiesta, presso un'agenzia commerciale, di *MNP* del numero mobile dedotto in controversia da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A., in adesione all'offerta denominata "TIM Super", associata al finanziamento per l'acquisto di un telefono iPhone 12 Pro Max, identificato dal codice Imei: 353175860914xxx;

b. il 06/07/2021 il numero è passato in TIM S.p.A., che però non ha attivato tempestivamente l'offerta commerciale sottoscritta; infatti *«pur avendo il cliente già ricevuto il cellulare, non veniva addebitata la rata contrattualmente prevista»*;

c. la problematica di cui sopra è stata risolta in data 15/07/2021, *«tuttavia, subito a seguito del passaggio all'altro operatore (Tim), e quindi dal 06/07/2022, il Sig. M.A. verificava l'insorgere di grossi disagi e problemi: le telefonate in entrata provenienti dal gestore Fastweb avevano come risposta che il numero era inesistente e se il cliente chiamava verso numeri Fastweb cadeva immediatamente la linea»*;

d. in relazione a quanto sopra l'istante ha sporto numerosi reclami al servizio clienti di TIM S.p.A., prima telefonici e poi scritti, che però rimanevano senza riscontro e senza soluzione, mentre Fastweb S.p.A. riferiva che la problematica era imputabile a TIM S.p.A.;

e. nell'ambito della procedura di conciliazione, *«TIM dichiarava che il disservizio sarebbe stato risolto in data 28.6.2022 (e quindi praticamente un anno dopo la prima segnalazione!); - Fastweb dichiarava la propria estraneità al problema e che avrebbe risposto al reclamo del cliente con una email (non pec) del 16.3.2021, che non risulta mai pervenuta al cliente e comunque non risulta agli atti»*;

f. il Sig. M.A., dopo l'udienza di conciliazione, ha constatato che il disservizio era stato risolto.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. a TIM S.p.A. *«indennizzo per la mancata attivazione del profilo commerciale dal 06/07/2021 al 15/07/2021, per un importo di € 25,00»*;

ii. a TIM S.p.A. *«indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza 335 5220xxx, dal 06/07/2021 al 28.6.2022, per un totale di € 1.053,00»*;

iii. a TIM S.p.A. *«indennizzo di € 600,00 per il mancato riscontro ai reclami del 05/08/2021 e del 28/01/2022 (All. 2 e 4), ai sensi dell'art. 12 del Regolamento»*;

iv. a Fastweb S.p.A. *«indennizzo per il malfunzionamento della linea 335 5220xxx dal 06/07/2021 al 28.6.2022, per un totale di € 1.053,00, in caso di accertamento della responsabilità e/o corresponsabilità»;*

v. a Fastweb S.p.A. *«indennizzo di € 300,00 per il mancato riscontro al reclamo del 28/01/2022 (All. 4), ai sensi dell'art. 12 del Regolamento»;*

vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'utenza di cui si discute *«è stata rilasciata da Fastweb ed è entrata in Tim in data 6/7/2021»;* l'offerta ODU4U - TIM Super LE, richiesta in fase di portabilità, risulta essere stata attivata in data 14/7/2021.

L'utente, in data 28/07/2021, *«ha segnalato telefonicamente la problematica di non riuscire a ricevere chiamate da numerazioni appartenenti al gestore Fastweb, quando la sua numerazione veniva chiamata da queste numerazioni risultava inesistente, mentre non aveva nessun problema per le chiamate ricevute da altri operatori».* In relazione a tanto TIM S.p.A. ha addotto di aver aperto un ticket.

In data 3/8/2021, l'istante ha inviato, a mezzo PEC, un reclamo che l'operatore dichiara di aver riscontrato, stesso mezzo, in data 11/10/2021. In data 28/01/2022, l'utente ha inviato un'ulteriore PEC, sia a Tim S.p.A. che a Fastweb S.p.A., *«lamentando ancora di non ricevere chiamate da numeri Fastweb. Il reclamo è stato chiuso in data 8/03/2022».*

A seguito del deposito dell'istanza di conciliazione, *«TIM ha inviato una richiesta di assistenza al CUP (Centro Unico Portabilità), che fornisce riscontro il 28/6/2022, indicando lo storico della portabilità e segnalando che la mancata ricezione da parte dei numeri Fastweb dipende dal donator».*

Atteso che nel caso di specie l'operatore *Donor* risulta essere Fastweb S.p.A., sebbene questi si sia dichiarato estraneo ai fatti, TIM S.p.A. adduce che il disservizio lamentato dall'utente è stato risolto da Fastweb S.p.A. in data 28/06/2022; infatti, *«il corretto instradamento delle chiamate ricevute da numerazioni fastweb è stato riallineato da Fastweb dietro comunicazione del CUP MNP di Tim».*

In virtù di quanto sopra esposto, l'operatore ha rappresentato che l'unica responsabilità riconducibile a TIM S.p.A. attiene al mancato riscontro a due reclami, dichiarandosi altresì disponibile a riconoscere in favore dell'utente l'indennizzo di euro 25,00, attinente alla ritardata attivazione del profilo commerciale richiesto.

Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che *«la procedura di migrazione dell'utenza 3355220xxx richiesta dal Sig. M.A. in data 05/07/21 veniva tempestivamente portata a compimento dall'operatore donating Fastweb in data 06/07/21. Da quella data ogni contestazione sul malfunzionamento dell'utenza è da attribuirsi esclusivamente al gestore TIM che ne aveva la definitiva gestione tecnica».*

L'operatore ha altresì respinto la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che il primo reclamo del 05/08/21 risulta inviato esclusivamente a TIM S.p.A., mentre il secondo reclamo del 29/01/22 *«è stato comunque prontamente*

riscontrato dal Servizio Clienti Fastweb in data 16/03/22 con la comunicazione inviata sulla mail del ricorrente xxx@gmail.com».

In relazione a quanto sopra esposto, la società ha chiesto il rigetto delle domande avanzate dall'utente.

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. è accolta nei confronti di TIM S.p.A., risultando incontestata da parte dell'operatore, sia nel merito che nella relativa pretesa economica. TIM S.p.A. è quindi tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 9, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo pari ad euro 25,00, calcolato nella misura di euro 2,50 *pro die*, per 10 giorni.

Parimenti accolta, nei confronti di TIM S.p.A., è la richiesta dell'istante di cui al punto ii. In particolare, l'operatore, in memorie, ha dichiarato di aver gestito e riscontrato il reclamo inviato dall'utente a mezzo PEC del 03/08/2021, tuttavia non ha prodotto alcuna documentazione probante al riguardo. Viceversa, dalla documentazione al fascicolo, emerge che solo in esito al deposito dell'istanza di conciliazione, il 27/06/2022, TIM S.p.A. ha ritenuto di attivarsi per la risoluzione della problematica. Quindi, se anche il disservizio non fosse tecnicamente addebitabile all'operatore, si constata che è stato risolto solo dopo che questi ha ritenuto di avanzare la richiesta di assistenza presso il CUP, tardivamente rispetto alla segnalazione dell'istante.

In relazione a tanto, TIM S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 1.005,00, calcolati nella misura di euro 3,00 *pro die*, per complessivi 335 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 28/07/2021 (data in cui TIM S.p.A. adduce aver acquisito il primo reclamo telefonico dell'utente) al 28/06/2022 (data di risoluzione del disservizio).

Viceversa, non può trovare autonomo accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii., dovendosi ritenere già soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta di indennizzo di cui al punto ii. L'assenza di risposta al reclamo, infatti, è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe considerata, in termini compensatori, due volte.

Tantomeno può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv., nei confronti di Fastweb S.p.A. al quale, in qualità di *donating*, non è imputabile il disservizio lamentato dall'utente e, in qualità di *donor*, non può essere considerato parte coinvolta in controversia. E' fatta tuttavia salva la facoltà di TIM S.p.A. di rivalersi nei confronti di Fastweb S.p.A. in relazione agli adempimenti tecnici che dovevano essere svolti in qualità di operatore donor ai sensi della vigente regolamentazione.

Tuttavia, può essere accolta la richiesta di cui al punto v. in quanto Fastweb S.p.A. non ha provato di aver adeguatamente riscontrato il reclamo inviato dall'utente, a mezzo

PEC, in data 29/01/2022. Pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 262,50, calcolati nella misura di euro 2,50 *pro die*, per complessivi 105 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 29/01/2022 (data in cui Fastweb S.p.A. adduce aver ricevuto, a mezzo PEC, il primo reclamo dell'utente) al 28/06/2022 (data di risoluzione del disservizio) e già decurtati di 45 giorni che l'operatore, ai sensi delle proprie Condizioni Generali di Contratto, si riserva per fornire riscontro ai reclami.

Infine, non si ritiene di accogliere la richiesta di cui al punto vi., atteso che la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie, a mezzo la piattaforma *Conciliaweb*, è del tutto gratuita e in atti non risulta depositato alcun giustificativo di spesa.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 M.A. nei confronti di TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti corrispettivi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 25,00 (venticinque/00), a titolo di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto;
- ii. euro 1.005,00 (millecinque/00), a titolo di indennizzo per irregolare funzionamento del servizio voce.

3. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 262,50 (duecentosessantadue/50), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. La predetta Società è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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 30, comma 12, del *Codice*.

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, 25 gennaio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba