

DELIBERA N. 268/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TOGNETTI /FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/226781/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 luglio 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 *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”* (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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 dell'utente Tognetti del 9/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza fissa *business*, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. «*in data 4 febbraio abbiamo formalizzato contratto con Fastweb spa, a seguito delle dovute verifiche viene fissato appuntamento per l'attivazione dei servizi richiesti “voce e dati” in data 19 febbraio*»;

b. tuttavia, il tecnico che avrebbe dovuto effettuare il collegamento per attivare i servizi non è riuscito a collegare il *router* al centralino, pertanto dal 19 febbraio 2019 la linea telefonica è stata interrotta;

c. nei giorni seguenti, non riuscendo ad attivare i servizi, Fastweb S.p.A. ha rilasciato il codice di migrazione e l'utente ha stipulato un contratto con TIM S.p.A. il 28/02/2019;

d. il giorno 2 aprile seguente si è recato presso l'utente un tecnico della società TIM S.p.A. per attivare la linea, ma, diversamente da quanto indicato nel contratto, su un nuovo numero;

e. *«alcuni giorni a seguire interviene un tecnico Tim che sul luogo comunica avere un ordine residenziale e non business per la sola attivazione del servizio voce, intervento respinto»;*

f. *«il 18 aprile i due operatori Telecom confermano non esserci alcuna richiesta in corso per la nostra numerazione»;*

g. *«il 29 aprile, data presunta per l'intervento tecnico da parte di Tim, non si presenta alcun tecnico»;*

h. *«alla luce di questo sopra matura la decisione di stipulare un nuovo contratto con un terzo operatore Wind tre business»;*

i. *«il 22 maggio riceviamo router da Wind Tre business pronto per procedere all'attivazione, tuttavia il 27 maggio veniamo contattati da Wind Tre che ci informa non essere possibile la portabilità del nostro numero in quanto Fastweb rifiuta la portabilità»;*

j. *«il 4 giugno a seguito di un appuntamento fissato con il tecnico Tim riesce a collegare i servizi voce e dati ripristinando il disservizio creato da Fastweb in data 19/02/2019 ovvero 106 giorni prima».*

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione della linea telefonica dal 19/02/2019 al 04/06/2019;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per *«perdita temporanea del numero fisso indennizzo»;*

iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In data 20/02/2019 l'utenza dedotta in controversia è regolarmente passata in Fastweb S.p.A.; tuttavia, *«in sede in fase di predisposizione dell'impianto, avvenuta in concomitanza con l'espletamento, è emersa l'incompatibilità dei sistemi dell'utente, il quale ha dunque rifiutato l'attivazione».* Pertanto, la Società, a mezzo SMS, in data 21/02/2019 ha inviato all'utente il CDM; tuttavia, non è pervenuta alcuna richiesta di migrazione da parte di TIM S.p.A., *«pertanto, come da processo, è stata inoltrata cessazione standard in data 07.03.2019».*

In esito al GU5 depositato dall'istante, *«in data 28/03/2019, è stata inoltrata cessazione con rientro che TIM ha bocciato per cliente irreperibile; inoltre, la procedura di rientro si è sovrapposta alla richiesta di migrazione che TIM aveva avviato in data 14.03.2019, andata in scarto automatico con causale "cliente in cessazione o cessato"; Fastweb ha quindi inoltrato nuova richiesta di cessazione con rientro in data 11.04.2019 che è stata bocciata da TIM con la causale "impossibilità tecnica a far rientrare l'utenza*

in TIM"; in data 08.05.2019, TIM ha avviato una nuova richiesta finalmente espletata 04/06/2019».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: *«in data 19/2/19, il numero 0445873xxx è stato migrato verso OLO Fastweb».*

In data 7/3/19, l'istante ha richiesto il rientro in TIM. In particolare, «dalle verifiche sui sistemi di rete è presente una richiesta di rientro in data 29/3/19 in stato "annullato" per rinuncia del cliente. Inoltre, una nuova richiesta rientro è stata annullata in data 16/4/19 per impossibilità tecnica generata da OLO. A seguito di contatto telefonico con l'odierno istante, è stata confermata l'esigenza secondo la quale la richiesta di appuntamento da parte del tecnico TIM per il rientro è stato annullato per rinuncia del cliente poiché in data 29/4/19 ha stipulato un nuovo contratto con altro operatore (wind). Neanche quest'ultima migrazione sembrerebbe essere andata a buon fine, infatti in data 28/3/19, il cliente ha presentato provvedimento d'urgenza a seguito del quale TIM è riuscita a riattivare sui propri sistemi».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento sia nei confronti di Fastweb S.p.A. che nei confronti di TIM S.p.A. in considerazione e proporzionalmente alle rispettive responsabilità per il disservizio patito dall'utente, come di seguito circoscritte.

In particolare, è incontestato che Fastweb S.p.A., operatore *recipient*, dopo aver acquisito la linea non è stato in grado di erogare la prestazione pattuita per ragioni di cui non è data evidenza probatoria. In relazione a tanto, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 12,00 euro al giorno per ciascun servizio, voce e dati, per 26 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 19/02/2019 al 17/03/2019 (data in cui competeva a TIM S.p.A. l'attivazione dei servizi, stante il contratto sottoscritto con l'utente in data 07/03/2019), per un importo complessivo pari a euro 624,00.

Per quel che concerne la condotta assunta da TIM S.p.A., a prescindere dal contratto del 28/02/2019, di cui non vi è prova in atti, è incontestato che in data 07/03/2019 l'istante ha chiesto il rientro in TIM S.p.A. della linea telefonica n. 0445873xxx. L'operatore, stante la Carta Servizi depositata al fascicolo, avrebbe dovuto attivare i servizi nel tempo massimo di 10 giorni, *«fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti»*. Nel caso di specie, TIM S.p.A. non ha dato evidenza di eventuali difficoltà tecniche ostative all'attivazione della linea entro il 17/03/2019, tantomeno ha dimostrato di aver reso edotto il proprio cliente dell'impedimento tecnico eventualmente riscontrato. Viceversa, in memorie, la Società ha asserito che la richiesta di rientro in data 29/03/19 è stata annullata per rinuncia del cliente. In proposito, premesso che la rinuncia è presumibilmente da addebitare al tentativo dell'operatore di attivare una

nuova linea telefonica, anziché dare seguito alla richiesta di rientro della linea n. 0445873xxx, si osserva che in atti non è stato depositato alcun documento comprovante quanto addotto, ovvero che il Sig. Tognetti, il 29/03/2019 ha rinunciato all'attivazione dell'utenza dedotta in controversia da parte di TIM S.p.A. Peraltro, l'operatore non ha provato neanche l'asserita "*impossibilità tecnica generata da OLO*" da cui sarebbe poi scaturito l'annullamento della procedura di rientro, in data 16/04/19.

In data 29/04/2019, comunque, l'utente ha sottoscritto un contratto con Wind Tre S.p.A., pertanto è verosimile ritenere che, a decorrere da detta data, il Sig. Tognetti abbia ostacolato l'espletamento della procedura di rientro della linea in TIM S.p.A. in ragione del contratto sottoscritto con Wind Tre S.p.A.

Per quanto sopra si ritiene che TIM S.p.A. debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 15,00 euro al giorno per ciascun servizio, voce e dati, per 43 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 17/03/2019 al 29/04/2019 (data in cui l'utente ha richiesto a Wind Tre S.p.A. l'attivazione della linea telefonica), per un importo complessivo pari a euro 1.350,00.

Ciò stante, si ritiene che in riferimento al periodo compreso dal 29/4/2019 al 04/06/2019 il disservizio non sia ascrivibile alla condotta di alcuno degli operatori convenuti. In particolare, non si ritiene addebitabile a TIM S.p.A. alcuna responsabilità, atteso che, per ammissione dell'istante in sede di controdeduzioni, egli stesso ha impedito l'attivazione dei servizi all'operatore fino a quando Wind Tre S.p.A. non gli ha comunicato, il 27/05/2019, di essere impossibilitato all'attivazione della linea.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare autonomo accoglimento, dovendosi ritenere soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta *sub i*.

Infine, neanche la richiesta di cui al punto iii. può essere accolta in quanto al fascicolo non sono depositati reclami e, comunque, dal carteggio si evidenzia una costante interlocuzione con gli operatori convenuti in costanza di disservizio.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Tognetti nei confronti di 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 in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 624,00 (seicentoventiquattro/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi.

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

- i. euro 1.350,00 (milletrecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per mancata attivazione della linea.

4. Le predette Società sono tenute, altresì, 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 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, 22 luglio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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