

DELIBERA N. 278/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D'ORRICO / FASTWEB S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/233835/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 06 agosto 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 D'Orrico del 24/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

a. in data 27.07.2017, *online*, ha inoltrato la richiesta di portabilità della numerazione 0961.968xxx da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A. e *«in pari data si procedeva ad inviare a mezzo fax al gestore TIM la relativa modulistica predisposta di "richiesta di passaggio a Telecom Italia" afferente al generato ordine n° EC103308651 per l'attivazione di TIM CONNECT GOLD»*;

b. in seguito, atteso il ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio, l'utente *«avviava verso TIM una serie di comunicazioni effettuate sia al 187 che con fax e p.e.c., reclamando e sollecitando la richiesta di passaggio in TIM»*;

c. in riscontro, TIM S.p.A. ha inviato 2 SMS, rispettivamente, del 27.10.2018 e del 04.02.2019, nel primo comunicava che *«l'appuntamento comunicato per la data 05.11.2018 per l'attivazione dell'utenza fissa in Tim, non poteva essere rispettata riservandosi, TIM, di comunicare quanto prima una nuova data»*; nell'altro *«la presa in carico della segnalazione con assegnazione pratica n° 422484973»*;

d. *«perdurando oltre tempo la mancata portabilità/migrazione, nonché ogni dovuto chiarimento, la scrivente istante ha proceduto ad inviare (dopo i vari solleciti e reclami) una diffida ad adempire seguita, poi, dalla richiesta di indennizzi come ben analiticamente circostanziato nella documentazione allegata, il tutto, beninteso, senza ottenere mai nessuna risposta»*;

e. nella memoria di replica, parte istante ha precisato di non aver ricevuto alcuna delle comunicazioni asseritamente inviate da TIM S.p.A. in riscontro ai reclami dell'utente, evidenziando che in atti non è stata depositata prova alcuna di invio/ricezione delle stesse;

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata migrazione della linea telefonica;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato di aver ricevuto tre richieste di migrazione donating, tutte e tre annullate per sessione scaduta.

Inoltre, l'operatore ha rappresentato di aver ricevuto un solo reclamo, datato 13.01.2020.

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 27/07/2018, era presente una richiesta di rientro da OLO con ordine Web n. ec-103308651 con profilo Tim Connect. Successivamente, in data 06/09/2018, la cliente invia ha inviato un fax con il quale ha sollecitato il rientro della linea da Fastweb, ma l'istante si è resa irreperibile ai contatti e TIM ha dato riscontro scritto con lettera del 12/11/2018. In data 08/11/2018, risulta un reclamo telefonico per mancato rientro della linea, gestito con lettera di riscontro, con comunicazione al cliente del 10/11/2018 di effettuare una nuova richiesta Web, essendo la precedente annullata. In data 14/11/2018, l'istante ha inviato due fax con i quali ha sollecitato il rientro in Tim, nonché una Pec con le medesime richieste e contestazioni. Nei sistemi TIM ha gestito il reclamo con lettera del 21/11/2018, con invito alla cliente di considerare la risposta della*

precedente missiva del 10/11/2018. La Sig.ra D'Orrico, tuttavia, ha inviato un altro fax, reiterando i reclami precedenti, pertanto la segnalazione viene riscontrata con nuova lettera dell'11/2/2019, invitando la titolare ad effettuare nuova richiesta di rientro. La precedente comunicazione è stata anche reiterata con Pec del 04/02/2019 e riscontrata da TIM con lettera di risposta del 10/04/2019, invitando nuovamente la cliente a riformulare una nuova richiesta di rientro. L'ordinativo di rientro del mese di ottobre è stato annullato per indirizzo cliente errato, peraltro riscontrato telefonicamente il 05/11/2015 alle ore 11,00. Inoltre, quando la ricorrente ha reiterato il reclamo nel mese di febbraio 2019, TIM ha comunicato che poteva riformulare il rientro attraverso il canale web».

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, tenuto conto delle controdeduzioni dell'istante. In particolare, TIM S.p.A. non ha depositato prova dell'invio/ricezione delle comunicazioni in atti, asseritamente inviate alla Sig.ra D'Orrico in riscontro ai reclami pervenuti. Pertanto, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura massima di euro 300.00.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento in quanto TIM S.p.A. non ha provato di aver informato il proprio cliente in ordine all'impedimento tecnico ostativo all'espletamento della portabilità richiesta. Pertanto, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* in misura pari a 1, 50 al giorno, per 514 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 27/8/18 (in considerazione di 30 giorni che TIM S.p.A. si riserva per l'attivazione dei servizi) al 23/01/2020 (data dell'udienza di conciliazione), per un importo complessivo pari a euro 771,00.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare autonomo accoglimento, atteso che la pretesa dell'utente, in considerazione della condotta dell'operatore, ha già trovato soddisfazione per effetto dell'accoglimento della richiesta di cui al punto ii.

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 sig.ra D'Orrico nei confronti di Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- ii. euro 771,00 (settecentosettantuno/00) a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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, 06 agosto 2020

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Nicola Sansalone