

DELIBERA N. 28/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MESCALCHIN /FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/523699/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 ottobre 2022;

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. 124/22/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. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Mescalchin, dell'11/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 049502xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. Il Sig. Mescalchin, cliente di Fastweb S.p.A., a far data dal 18/10/2020, riscontrava la completa interruzione dei servizi fonia ed *internet* e in relazione a tanto sporgeva reclamo (ticket n. 63087xxx);

b. tuttavia, il disservizio non veniva risolto, pertanto l'utente reclamava ancora, telefonicamente e per iscritto, senza esito;

c. ciò stante, in data 09/12/2020 l'istante ha chiesto la migrazione della linea telefonica in TIM S.p.A., ma la procedura non andava a buon fine e l'utente restava disservito, «*malgrado nuovi reclami ed una seconda richiesta di migrazione verso TIM*»;

d. «*pertanto, nelle date del 06/09/2021, 17/12/2021 e 20/01/2022, venivano avviati procedimenti GU5/454084/2021 - GU5/484369/2021 - GU5/492727/2022, finalizzati a richiedere il ripristino dei servizi fonia ed internet e la migrazione della risorsa verso Tim*»;

e. «*il disservizio non veniva mai risolto e la linea veniva migrata in Tim solo in data 01/02/2022, come confermato dalla nota ex Art.5 depositata da Tim in pari data all'interno del fascicolo documentale relativo al Gu5/454084/2021*»

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per sospensione dei servizi di fonia ed *internet* dal 18/10/2020 al 01/02/2022, per un totale di 472 giorni;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata migrazione in riferimento al periodo compreso dal 09/01/2021 al 01/02/2022, per un totale di 389 giorni;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iv. «*annullamento di eventuali morosità pendenti*»;

v. «*ripetizione dei canoni corrisposti e non dovuti in riferimento al periodo di disservizio*»;

vi. «*rimborso per spese di procedura ed assistenza*».

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che, in data 28/11/2015 il sig. Mescalchin ha sottoscritto due Proposte di Abbonamento *Business*, rispettivamente per linea fissa/internet (con migrazione da Wind Tre S.p.A.) e per la linea mobile. La migrazione è stata eseguita in data 24/12/2015, ma in data 18/10/2020 il Sig. Mescalchin ha segnalato l'interruzione dei servizi di connessione; in relazione a tanto Fastweb S.p.A. ha aperto un *Ticket Trouble* verso Telecom Italia per la soluzione della problematica riscontrata. «*In data 26.10.2020 il ticket è stato chiuso, successivamente all'intervento del tecnico, che ha comunicato: "LINEA NON MIGLIORABILE", a causa della distanza dalla centrale*».

In data 09/11/2020 Fastweb S.p.A. ha aperto un nuovo *Trouble Ticket* in quanto il disservizio persisteva e «*tale segnalazione è stata conclusa in data 10.11.2020, con la conferma della chiusura del Ticket Trouble precedente e la dichiarazione di FALSO ACTIVE*». Il 26/11/2020 il Sig. Mescalchin è stato informato della «*non risolvibilità del guasto comunicandogli, altresì, che avrebbe avuto 90 giorni di tempo per procedere con la richiesta di migrazione verso altro operatore e che, in difetto, Fastweb avrebbe proceduto con la cessazione della numerazione*».

In seguito, precisamente «*nel mese di dicembre 2020 è pervenuta a Fastweb la richiesta di migrazione verso l'operatore TIM. Tuttavia, tale tentativo non si è concretizzato in quanto l'operatore Recipient non ha acquisito la numerazione entro le tempistiche previste (14.12.2020) e non ha dato avvio alla fase 3*».

Non essendo pervenuti ulteriori richieste di migrazione o di *NP* pura verso altro operatore e scaduti i termini previsti e comunicati al cliente, Fastweb S.p.A. ha richiesto la cessazione della numerazione ed il rientro della stessa nella disponibilità di TIM, in quanto operatore *Donor*.

Nel mese di dicembre 2021, ad un anno di distanza dalla prima richiesta di migrazione e dopo tre mesi dal completamento della cessazione della numerazione, è pervenuta a Fastweb S.p.A. una nuova richiesta di migrazione, da parte di TIM S.p.A., bocciata con causale «*cliente in cessazione o cessato*».

Fastweb S.p.A. ha poi ricevuto una terza richiesta di migrazione, anche questa volta bocciata con la motivazione «*cliente in cessazione o cessato*».

In esito al provvedimento temporaneo del 09/11/2021, emesso nell'ambito del procedimento GU5/454084/2021 del 06/09/2021, la numerazione dedotta in controversia è poi migrata in TIM S.p.A.

TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che in data 09/12/2020 l'utente ha sottoscritto una PDA con adesione all'offerta TIM SENZA LIMITI XDSL (fibra). L'OL di migrazione verso TIM S.p.A. è stato emesso il 17/12/2020 ed annullato il 30/12/2020 con causale «*cliente irraggiungibile in fase di appuntamento*».

In data 07/01/2021 e in data 15/02/2021 risultano pervenuti i reclami inviati dal cliente per il mancato rientro della linea. In riscontro al reclamo, in data 15/02/2021, è stato comunicato al cliente che l'ordinativo (modulo 09/12/2020) era stato annullato per irraggiungibilità dello stesso e che sarebbe stato necessario riavviare il processo di rientro con un *vocal order*.

Nell'ambito della gestione del procedimento GU5, *«l'istante è stato è stato contattato dal settore commerciale di TIM per l'attivazione della linea, ma il cliente pretendeva che l'offerta fosse quella sottoscritta, allorquando il costo odierno è di € 24,90 al mese per 12 mesi e poi € 29,90 dal 13° mese». «In data 04/10/21, il Corecom Veneto ha richiesto al cliente di confermare entro un giorno se volesse attivare alle condizioni attuali. In data 06/10/2021 nessuna risposta pervenuta dal cliente. In data 11/10/21, sempre nell'ambito del procedimento GU5, l'istante ha chiesto di essere contattato dal gestore per accettare la proposta. «In data 19/10/2021 è stato emesso l'ordine di rientro con Delibera 35. In CRM risulta che l'ordinativo è stato lavorato con rimodulazione dell'appuntamento richiesto dal cliente per il 28/10/2021. In data 29/10/2021, il settore rete ha indicato che stato l'appuntamento è stato rimodulato per canalina ostruita».*

In data 09/11/21 il Corecom competente ha emesso un provvedimento, ordinando all'operatore TIM S.p.A. di provvedere alla riattivazione dei servizi (fonia e dati) entro il giorno 16/11/2021 con il *modem* già in possesso dell'utente. Tuttavia, l'operatore ha addotto che la linea non è stata attivata *«per rinuncia del cliente per motivi commerciali»*; infatti, nell'ambito del procedimento GU5, l'utente ha dichiarato che *«il tecnico incaricato aveva ricevuto dal Gestore disposizioni di installare un nuovo modem (a pagamento e non richiesto). Si reitera pertanto la richiesta di nuovo intervento tecnico con installazione del modem di proprietà dell'Istante o, in alternativa, si chiede a TIM di confermare per iscritto che il nuovo modem verrà fornito all'Utente gratuitamente»*. Il 23/11/21 l'istante ha poi dichiarato di essere disposto ad effettuare nuovo *verbal ordering* e di essere in attesa di essere contattato all'uopo. Tuttavia, *«in data 18/01/22 è presente un altro KO lato cliente: "Causa cliente rifiuta intervento tecnico"»*.

Il n. 049502xxx è stato infine riattivato in data 31/01/2022.

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. può trovare accoglimento, sia nei confronti di Fastweb S.p.A. che nei confronti di TIM S.p.A.

In particolare, risulta evidente che Fastweb S.p.A., a fronte della segnalazione di disservizio pervenuta dall'utente in data 18/10/2020, non si è adoperata, con la dovuta diligenza professionale, per ottenere il ripristino del funzionamento dei servizi telefonici e dati di parte istante. Infatti, si osserva che la motivazione addotta, da TIM S.p.A., a fondamento della chiusura del ticket di riparazione, risulta non pertinente e, quantomeno, non supportata dai necessari chiarimenti tecnici. In particolare, non viene chiarito come mai il guasto si sia verificato *«a causa della distanza dalla centrale»* solo cinque anni dopo dall'attivazione della linea; in aggiunta, atteso che non risultano lamentati malfunzionamenti o interruzioni dal 24/12/2015, data di attivazione, al 18/10/2020, data

del reclamo, non si comprende come abbia potuto funzionare regolarmente, per cinque anni, una linea telefonica qualificata “*FALSO ACTIVE*”.

Ciò stante, in riferimento al periodo compreso dal 18/10/2020 (data in cui l’utente ha segnalato il disservizio a Fastweb S.p.A.) al 30/12/2020 (data in cui si sarebbe dovuta completare, la migrazione in TIM S.p.A. che invece ha annullato l’ordine) Fastweb S.p.A. è quindi tenuta 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*, per un totale di euro 1.752,00, calcolati nella misura di euro 12,00 *pro die*, per ciascun servizio, per complessivi 73 giorni.

In riferimento al periodo seguente, compreso dal 31/12/2020 alla data del GU5/454084/2021 del 06/09/2021 (data a partire dalla quale TIM S.p.A. si è fatta parte attiva nel tentativo di contattare l’utente per risolvere il disservizio e riattivare definitivamente l’utenza) si ritiene TIM S.p.A. responsabile dell’omessa migrazione in corso di disservizio avendo annullato l’ordine di passaggio senza neanche inviare, a quanto risulta in atti, alcuna comunicazione a parte istante che comunque aveva aderito a un’offerta ed è restato in attesa dell’attivazione della linea. TIM S.p.A., infatti, non chiarisce il motivo per cui dopo il tentativo di contatto ha rinunciato all’espletamento senza darne alcuna informativa all’istante che, peraltro, ha contestato, in sede di repliche, la giustificazione addotta in proposito dall’operatore, ovvero “*cliente irreperibile in fase di appuntamento*”.

Ciò stante, avuto riguardo alla condotta inerte assunta dall’operatore nel periodo sopra circoscritto, si ritiene che, ai sensi dell’articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, TIM S.p.A. debba corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo previsto dall’articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3, del citato regolamento, per un totale di euro 5.976,00, calcolati nella misura di euro 12,00 *pro die*, per ciascun servizio, per complessivi 249 giorni.

Viceversa, non si ritiene meriti autonomo accoglimento la richiesta dell’istante di cui al punto ii., atteso che il ritardo nell’espletamento della procedura di migrazione ha di fatto determinato la continuazione del disservizio iniziato quando lo stesso era cliente di Fastweb S.p.A. e consistente nella interruzione dei servizi voce e *internet*. Il complessivo periodo di disservizio ha trovato soddisfazione per effetto dell’accoglimento della richiesta di cui al punto i., con responsabilità iniziale di Fastweb S.p.A. e successivamente di TIM S.p.A. La richiesta di cui al punto ii. è pertanto assorbita, e trova soddisfazione, nell’accoglimento della richiesta di cui al punto i.

Parimenti, 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 i. L’assenza di risposta al reclamo, infatti, è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell’indennizzo di cui sopra per assenza di una dovuta informazione dell’utente e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe considerata, in termini compensatori, due volte.

Anche la richiesta dell’utente di cui al punto iv. non può essere accolta in quanto generica e non circostanziata.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta dell'utente di cui al punto v., atteso che la somministrazione dei servizi di telefonia è un contratto a prestazioni corrispettive: a fronte dell'inadempimento dell'operatore lo stesso non ha quindi titolo per pretendere il pagamento (controprestazione) dal proprio cliente. Ciò stante, Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. sono rispettivamente tenute a stornate, ovvero rimborsare, eventuali importi riferiti al periodo in cui l'utenza era disservita.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta dell'utente di cui al punto vi. atteso che la procedura instaurata in virtù della normativa regolamentare sopra richiamata è gratuita e non necessita dell'assistenza di un legale.

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 Mescalchin 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., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, oltre a stornare, ovvero rimborsare, eventuali importi addebitati in riferimento al periodo di disservizio, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 1.752,00 (millesettecentocinquantadue/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per interruzione di servizi.

3. La società TIM S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, oltre a stornare, ovvero rimborsare, eventuali importi addebitati in riferimento al periodo di disservizio, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 5.976,00 (cinquemilanovecentosettantasei/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardata migrazione in corso di disservizio.

4. Le predette Società sono altresì tenute 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, 26 ottobre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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