AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 324/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ORSUCCI / FASTWEB S.P.A. / TIM S.P.A. (GU14/266657/2020)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 11 novembre 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;

VISTA l'istanza dell'utente Orsucci del 13/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di due utenze fisse *business*, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. «*a seguito del passaggio - della linea fissa e mobile - da Tim a Fastweb, la Dott.ssa Orsucci ha iniziato a ricevere fatture, da entrambe le predette compagnie, per il medesimo servizio, con una conseguente - illegittima - doppia fatturazione*»;

b. inoltre, «*la linea fissa è rimasta inattiva, nonostante gli innumerevoli solleciti della Cliente, arrecandole un sensibile nocumento*»;

c. nella memoria di replica, parte istante ha altresì precisato che la richiesta di attivazione dei servizi telefonici rivolta a Fastweb S.p.A. è avvenuta in data 12/12/2018.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo «*per ritardata/omessa attivazione della linea fissa da parte di Fastweb S.p.A.*»;

ii. il «*rimborso per l'indebita doppia fatturazione*»;

iii. la «*condanna delle controparti al pagamento delle spese della procedura*».

2. La posizione degli operatori

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

A seguito della adesione di controparte alla proposta di abbonamento, la Società ha avviato tutte le operazioni di competenza; «*tuttavia la richiesta di attivazione è stata modificata da migrazione in LNA con portabilità in post attivazione dei due numeri 0587354xxx e 0587354xxx come risulta dal ticket di variazione (doc. n. 2), in quanto i numeri in TIM risultavano come ISDN; dunque Fastweb ha attivato la linea in data 31.01.2019 (doc. n. 3) ed ha tempestivamente inviato richiesta di portabilità*; *ciò nonostante, la richiesta avviata il 19.02.2019 per il solo 0587354xxx, è stata bocciata con la causale Codice segreto errato esattamente come i due successivi tentativi (doc. n. 4)*; *successivamente, la richiesta è stata espletata in data 14.05.2019 (doc. n. 4); detta circostanza è comprovata dalla fattura del 01.06.2019 (doc. n. 5), nella quale il traffico è stato registrato a partire da tale data; diversamente, il numero 0587354xxx non è mai passato nella disponibilità della scrivente per causa non imputabile a quest'ultima*».

Quindi, secondo l'operatore, l'utenza n. 0587354xxx, è sempre rimasta nell'esclusiva disponibilità di TIM S.p.A., che avrebbe dovuto garantire l'erogazione dei servizi.

Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore TIM S.p.A., in riferimento alla numerazione 0587354xxx, ha dichiarato che «*l'ultima movimentazione che risulta a Vodafone Italia, in quanto* donor

del processo, in relazione al suddetto numero, è l'ordine NP codice 52972608 per migrazione da TIM a Fastweb con DES 20/10/17. Di detto processo non risulta mai inviata notifica a TIM in qualità di donating *per cui il DN in questione è rimasto correttamente attivo sui sistemi di TIM e di conseguenza la fatturazione emessa dalla stessa TIM è da considerarsi corretta. Nel frattempo, il cliente ha continuato il rapporto contrattuale con TIM Retail, chiedendo la trasformazione della linea in oggetto in Fibra di Telecom Italia come risulta dall'ordine di attivazione migrazione 274 1-51GW61X1 DRO 31/07/18 DES 03/08/18 (cfr. allegato 1). Detta movimentazione va a confermare che l'uscita da TIM con codice 52972608 DES 20/10/17 non si è mai conclusa correttamente e l'istante ha continuato, in modo formalmente rilevabile della richiesta/contratto di trasformazione della linea in Fibra, ad essere cliente TIM*».

L'operatore, inoltre, ha evidenziato che «*la migrazione dedotta in controversia, verso Fastweb S.p.A.* recipient *non si è svolta correttamente né per l'appunto mai conclusa; la linea dunque non è mai migrata in Fastweb S.p.A. Quest'ultima, in merito, ha inviato la segnalazione n. MTW:NPG:1156688 dell'08/03/19, con cui lo stesso OLO richiede informazioni in merito al KO ricevuto con causale codice segreto errato* - donating *TLC (Telecom Italia)* - donor *OPI (Vodafone Italia). Tale segnalazione risulta chiusa in data 11/03/19 in esito al seguente riscontro:* "Per i rifiuti di pratiche NPG per codice segreto errato quando donating è Telecom Italia Vi invitiamo a voler scrivere a PDCAttivazioni@telecomitalia.it"».

Infine, la Società ha precisato che «*Fastweb, alla data dell'08/03/19 era consapevole di non essere titolare della NP e difatti richiedeva informazioni sull'ordine di migrazione N0012129245 inviato al* donor *Vodafone Italia per acquisire la numerazione da TIM* donating*; in data 11/03/19 TIM* Wholesale *chiude la segnalazione confermando a Fastweb che il* donating *è TIM per cui è del tutto evidente che ogni eventuale fatturazione della linea operata da Fastweb dalla data di richiesta migrazione del 12/12/18 è da ritenersi non corretta ed illegittima. In relazione invece alle probabili responsabilità in capo a Vodafone Italia sopra accennate, si specifica che il mancato invio delle notifiche a TIM e a Fastweb da parte della stessa Vodafone Italia* donor *del processo relativo all'ordine NP TIM - Fastweb codice 52972608 DES 20/10/17, ha verosimilmente causato: La mancata cessazione del cliente da parte di TIM Retail in data 20/10/17; La mancata presa in carico della numerazione de qua e del cliente in pari data 20/10/17 da parte di Fastweb; Il KO dell'ordine N0012129245 inviato da Fastweb a Vodafone Italia per acquisire successivamente la numerazione (poiché sui sistemi di Fastweb dal 20/10/17 il DN risultava formalmente assegnato a Fastweb stessa con probabile disservizio delle chiamate in entrata a partire dalla suddetta data)*».

Per quanto sopra TIM S.p.A. ha escluso qualunque responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia.

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 con riferimento alla ritardata portabilità in Fastweb S.p.A. della numerazione 0587354xxx, nonché dell'omessa portabilità in Fastweb S.p.A. della numerazione 0587354xxx. Infatti, premesso che l'istante ha dichiarato di aver aderito alla proposta di abbonamento (PDA) di Fastweb S.p.A. il 12/12/18, l'operatore sostiene di aver attivato i servizi di competenza in data 30/01/19, quindi entro il termine di 60 giorni, previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, salvo espletare poi la procedura di portabilità della sola numerazione 0587354xxx il 15 maggio seguente. In proposito, la Società ha precisato che "*la richiesta di attivazione è stata modificata da migrazione in LNA con portabilità in post attivazione dei due numeri 0587354xxx e 0587354xxx come risulta dal ticket di variazione*" e l'utente nulla ha replicato, dovendosi dunque ritenere, per il principio di non contestazione e in assenza del titolo contrattuale, confermata la ricostruzione prospettata dall'operatore in memorie.

Tuttavia, si osserva che la portabilità della numerazione 0587354xxx è stata espletata solo il 14/05/19 a causa delle ripetute bocciature notificate da TIM S.p.A. con causale "*codice segreto errato*", rispetto alle quali Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di aver inserito il codice segreto corretto. Pertanto, in assenza di prova contraria, deve ritenersi l'operatore *recipient* responsabile del ritardo relativo alla portabilità dell'utenza n. 0587354xxx e dovrà quindi 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*, nella misura di euro 3,00 al giorno per 98 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 05/02/2019 (data della prima bocciatura di TIM S.p.A.) al 14/05/19 (data in cui è stata espletata la portabilità), per un importo complessivo pari a euro 294,00.

Diversamente, si osserva che la numerazione 0587354xxx non è mai passata in Fastweb S.p.A. e, in assenza di reclami e contestazioni, deve ritenersi che ha continuato a essere servita da TIM S.p.A. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A., in memorie, si è limitata ad addurre che "*il numero 0587354xxx non è mai passato nella disponibilità della scrivente per causa non imputabile*", ma non ha dato conto, né evidenza, della causa ostativa alla portabilità, tantomeno della non imputabilità della stessa alla propria condotta, ovvero di averne reso prontamente edotto l'utente in adempimento agli oneri informativi di competenza. Pertanto, la Società è tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 al giorno per 613 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 10/02/2019 (data entro cui, in ossequio alla tempistica prevista dalla delibera n. 30/10/CIR, la procedura si sarebbe dovuta espletare) al 15/10/2020 (data in cui, nell'ambito dell'udienza di discussione, è stato acclarato che l'operatore non è in grado di acquisire la numerazione 0587354xxx), per un importo complessivo pari a euro 1.839,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare parziale accoglimento nei confronti di TIM S.p.A.

Invero, le memorie depositate dall'operatore risultano del tutto inconferenti in relazione ai fatti dedotti in controversia: a fronte di una richiesta di migrazione formalizzata da parte istante il 12/12/18, TIM S.p.A. rappresenta vicende risalenti

all'anno precedente o, comunque, antecedenti alle circostanze di cui si discute. In particolare, la Società si limita ad asserire che l'utenza n. 0587354xxx non è mai migrata in Fastweb S.p.A., nonostante si evinca, dagli atti al fascicolo, che la portabilità è stata invece espletata. Peraltro, in relazione ai documenti contabili depositati dall'utente, TIM S.p.A. non fornisce il dettaglio di traffico e neanche dimostra, in altro modo, la regolare erogazione/fruizione dei servizi sull'utenza n. 0587354xxx e, quindi, la legittimità degli importi addebitati, limitandosi genericamente ad addurre che la fatturazione risulta corretta. Ciò stante, essendo emerso dalle risultanze istruttorie che l'utenza in parola era attiva con Fastweb S.p.A. a far data dal 14/05/19, a decorrere da detta data TIM S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati all'utente in relazione alla numerazione 0587354xxx.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento, atteso che la procedura è gratuita e non risultano al fascicolo spese giustificate.

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 della Sig.ra Orsucci 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, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

   i. euro 294,00 (duecentonovantaquattro/00) a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori in riferimento alla numerazione 0587354xxx;
   ii. euro 1.839,00 (milleottocentotrentanove/00), a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori in riferimento alla numerazione 0587354xxx.

3. La società TIM S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati all'utente in relazione alla numerazione 0587354xxx a far data dal 14/05/19.

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, 11 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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