

DELIBERA N. 40/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BACCIANI /FASTWEB S.P.A.
(GU14/18409/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/18/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”* 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, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”*;

VISTO l’articolo 2, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”*, ai sensi del quale

“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”;

VISTA l’istanza del sig. Bacciani, del 17 settembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Bacciani, intestatario dell’utenza telefonica *business* n. 0761480xxx, contesta il malfunzionamento parziale del servizio telefonico e l’assenza del servizio di connettività a seguito del trasferimento della risorsa numerica in Fastweb S.p.A.

In particolare, l’istante, cliente TIM, ha rappresentato che in data 17 febbraio 2018 sottoscriveva due contratti con la società Fastweb S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL rispettivamente per l’utenza telefonica ubicata presso la propria abitazione e per l’utenza telefonica ubicata presso la propria attività commerciale. A seguito della migrazione, avvenuta in data 18 aprile 2018, l’istante riscontrava con sorpresa il malfunzionamento parziale della linea telefonica *business*, inibita al traffico in entrata; nello specifico, il traffico in entrata veniva impropriamente e senza richiesta alcuna dirottato sulla linea telefonica ad uso domestico. Inoltre, il servizio ADSL, sempre attivo e funzionante con il precedente operatore TIM, cessava di funzionare a far data dal 18 aprile 2018. Nonostante numerosi reclami e solleciti di riattivazione, la società Fastweb S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del disservizio neppure a seguito dell’adozione, in data 7 giugno 2018, del provvedimento temporaneo del CORECOM Lazio. Pertanto, l’istante si vedeva costretto a richiedere il rientro in TIM, che avveniva in data 26 luglio 2018.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo nella misura di euro 3.300,00 per i disservizi occorsi dal 18 aprile 2018;
- ii. lo storno e/o rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi e degli importi addebitati successivamente al 26 luglio 2018.

2. La posizione dell’operatore

La società FASTWEB S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“nel merito, quanto alla richiesta di relazione sul disservizio occorso, si evidenzia che, a seguito della segnalazione telefonica da parte dell’utente di ricevere le chiamate sul numero 0761480xxx effettuata in data 18 aprile 2018, Fastweb ha posto in essere le relative verifiche tecniche, che hanno accertato come la migrazione non fosse stata correttamente gestita da Tim e che la linea fosse rimasta nella disponibilità di quest’ultima. A riprova di ciò basta la circostanza che TIM ha potuto riattivare la predetta utenza senza avviare una procedura formale tra operatori, proprio in quanto la numerazione era sempre rimasta tecnicamente nella rete di quest’ultima, nonostante*

l'active giunto alla scrivente nel marzo 2018. Fastweb si è attivamente occupata del disservizio anzitutto inviando un tecnico, come confermato da parte istante nei formulari UG e gu14 che, tuttavia, non avendo contezza all'epoca del falso active non ha potuto risolvere la problematica. Pertanto, la scrivente ha aperto il relativo ticket di rete verso TIM la cui gestione si protraeva per diversi mesi senza arrivare alla soluzione del problema. Infatti, Tim quale operatore donating/donor e proprietario dell'infrastruttura di accesso aveva indicato il 20 giugno 2018 quale data di attesa risoluzione del disservizio. A seguito del provvedimento temporaneo, la scrivente ha evidenziato che TIM non aveva dato riscontro alla segnalazione di problema tecnico, ma aveva avviato una migrazione con DAC prevista per l'8 giugno 2018 poi rimodulata al 12 giugno 2018 e che l'istante, contattato da un operatore Fastweb, aveva confermato la procedura di migrazione. Pertanto, si richiede il rigetto delle richieste avanzate dall'istante".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta come di seguito precisato.

In via preliminare, va evidenziato che nel corso della presente istruttoria, al fine di individuare eventuali profili comuni di responsabilità del disservizio, con nota del 26 giugno 2019 la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, richiesta di integrazione documentale nei confronti della società TIM S.p.A., finalizzata ad acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili per l'adozione del presente provvedimento. In riscontro alla predetta richiesta, la società TIM S.p.A. ha prodotto copia delle schermate *Wholesale* da cui è emerso che: *"per quanto concerne la componente dati, l'ordinativo di attivazione bitstream con Fastweb inserito in data 21 marzo 2018 su accesso fisico 76112924667 (quindi non su accesso numerico 0761480xxx) è stato regolarmente espletato in data 26 marzo 2018. L'ordinativo del 28 maggio 2018 inserito da Fastweb per migrazione adsl rientro in bitstream in Telecom è andato in KO tecnico per impossibilità ad individuare l'impianto da migrare. Laddove per quanto concerne la componente fonia, l'ordinativo di attivazione inserito da Fastweb in data 4 aprile 2018 è stato espletato positivamente in data 16 aprile 2018"*.

Orbene, dalla disamina dello storico afferente alla numerazione 0761480xxx nel periodo intercorrente dal mese di marzo 2018 al mese di luglio 2018, si può ben comprendere come il disservizio lamentato dall'istante (assenza del servizio di connettività ed inibizione parziale del servizio telefonico) sia dipeso dalla scorretta gestione della procedura di migrazione; difatti, la società Fastweb S.p.A. nel mese di marzo 2018 ha provveduto, segnatamente alla componente dati, ad immettere un ordinativo *bitstream* su solo accesso fisico. Di conseguenza, a distanza di due mesi e precisamente in data 28 maggio 2018, presumibilmente a seguito dell'intervento tecnico in loco dell'8 maggio 2018, allorquando detta società ha inserito l'ordinativo di rientro ADSL, lo stesso è stato scartato per *"impossibilità ad individuare l'impianto da migrare"*. Tale scarto è dipeso dal fatto che a fronte della precedente portabilità numerica (fonia) in Fastweb del numero 0761480xxx avvenuta in data 16 aprile 2018, in pari data la società TIM S.p.A., in qualità di operatore *donating/donor* ha provveduto, a cessare l'asset numerico (linea 0761480xxx) con tutti i servizi ad esso associati, ivi incluso quello dati, in ossequio al quadro regolamentare vigente.

Da tale ricostruzione si può ben desumere che il mancato/errato completamento della procedura di migrazione da parte di TIM S.p.A., eccepito in memoria dalla società Fastweb S.p.A., non può assurgere a causa di esonero da responsabilità, alla luce dello scarto dell'ordinativo di attivazione; di cui l'operatore *recipient*, nello specifico Fastweb, quale titolare del rapporto negoziale con l'istante, avrebbe dovuto fornirne evidenza. Inoltre, la società Fastweb S.p.A., pur imputando alla società TIM S.p.A. il ritardo nella risoluzione del disservizio tecnico adducendo in memoria che *"la scrivente ha aperto il relativo ticket di rete verso TIM la cui gestione si protraeva per diversi mesi senza arrivare alla soluzione del problema"* non ha poi documentato l'accuratezza e la tempestività nella gestione dell'istante che, da Carta Servizi, in tema di riparazione di malfunzionamenti prevede una tempistica di 72 ore. Infatti, a fronte della segnalazione del 18 aprile 2018, detta società ha predisposto l'intervento tecnico *in loco* solo in data 8 maggio 2018; di seguito, ha aperto il *trouble ticket* nei confronti dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di accesso solo in data 21 maggio 2018, in riscontro alla richiesta di memorie/controdeduzioni in pendenza della procedura di adozione di provvedimento temporaneo ai sensi dell'articolo 5.

Pertanto, la lamentata sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi* con parametro di euro 6,00 *pro die* e di euro 3,00 *pro die* rispettivamente per il servizio dati e per il servizio telefonico per il numero complessivo di 99 giorni dal 18 aprile 2018 al 26 luglio 2018 (data di passaggio in TIM). Detti parametri però vanno computati in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso e/o storno degli importi fatturati per il periodo di mancata fornitura del servizio telefonico, costringendo l'istante a richiedere il rientro in TIM in ragione della mancata risoluzione della problematica da parte dell'operatore.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Bacciani nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0761480xxx mediante lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, con ritiro contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 1.188,00 (millecentoottantotto/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 12,00 *pro die* per il numero di 99 giorni di sospensione tecnica del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0761480xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento indennizzi* e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

ii. euro 594,00 (cinquecentonovantaquattro/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 *pro die* per il numero di 99 giorni di sospensione parziale del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0761480xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 2, del *Regolamento indennizzi* e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

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, 14 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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