AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 49/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CAMPOSARAGNA /FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A. (GU14/106272/2019)

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. 353/19/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"* 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 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante "*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*", 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. Camposaragna, acquisita al protocollo n. 0139192 del 29/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato che, in data 25/06/18, ha richiesto *online* la migrazione dell'utenza dedotta in controversia da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A., con portabilità del numero. Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto attivare sia il servizio voce che il servizio di connessione a *internet*; tuttavia, il tecnico della Società che avrebbe dovuto effettuare il sopralluogo preordinato all'attivazione dei servizi, in data 10 luglio 2018, comunicava che "*per problemi tecnici non meglio specificati*" non poteva attivare la linea e che l'utente sarebbe stato ricontattato. Viceversa, in data 25/07/18 "*veniva staccata la linea Voce con la impossibilità pertanto sia di effettuare che ricevere telefonate*", nonostante "*la data di attivazione dei servizi riportata sulla app My Fastweb fosse il 29 agosto 2018*".

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha chiesto la corresponsione degli indennizzi previsti per il disservizio patito (ritardo nell'attivazione del servizio, indennizzo per sospensione o cessazione del servizio, disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, mancata o ritardata risposta ai reclami), da addebitare a carico di ciascun operatore in misura proporzionale alla propria responsabilità.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato di aver attivato in data 8.10.2018 i servizi di competenza sulla numerazione provvisoria 0100897xxx, "*sempre pienamente fruita da controparte, come si evince dal traffico allegato alle fatture emesse*".

In merito al ritardo nella portabilità del numero ha precisato che la richiesta dell'11.10.18 è stata bocciata da TIM in data 12 ottobre 2018 con la causale "*Directory Number non attiva*", quindi alcuna responsabilità può essere ascritta al gestore *recipient* se il gestore *donating* aveva già provveduto a cessare l'utenza. Fastweb S.p.A. ha altresì addotto di aver provveduto tempestivamente ad avvisare l'utente, "*come confermato nel GU14*" e che "*dopo l'udienza di conciliazione dinanzi al Corecom Liguria, TIM ha comunicato il nuovo CDM alla scrivente, pertanto Fastweb ha inviato una seconda richiesta il 22.01.2019, espletata correttamente il 04.02.2019*". Quindi, atteso che la

procedura di portabilità è stata espletata solo il 4 febbraio 2019, la responsabilità per il disservizio pregresso è da addebitare all'operatore TIM S.p.A. che serviva l'utenza nel periodo di interesse. Infine, la Società ha precisato di non aver ricevuto reclami, né segnalazioni, da parte dell'utente.

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che "*la linea n. 010.887xxx risulta cessata per disdetta di agosto 2018, espletata il 2 agosto 2018*", come rilevasi dalla documentazione allegata, "*e parte istante risulta intestatario dell'utenza n. 010.8199xxx, esercita da luglio 2018 da OLO Wind*"; quindi la doglianza attinente all'interruzione del servizio "*non può essere ritenuta suscettibile di indennizzo perchè frutto di un'attività conforme ai desiderata dell'istante*".

Infine, l'operatore ha osservato che "*il Sig. Camposaragna contattava plurime volte solo e soltanto OLO Fastweb, senza porre al corrente del preteso malfunzionamento TIM: ebbene, senza un intervento attivo da parte dell'utente finale, è infatti impensabile che quest'ultimo si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità di una linea, quale il n. 010.887xxx, del cui disservizio non può essere a conoscenza*".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Dalla documentazione al fascicolo emerge che l'istante, nel periodo compreso dal 25 luglio all'8 ottobre del 2018 (data in cui Fastweb S.p.A. ha attivato i servizi sulla numerazione provvisoria), è stato completamente disservito; invece, dall'8 ottobre 2018 al 5 febbraio 2019 ha patito l'omessa portabilità del numero, atteso che i servizi telefonici sono stati erogati da Fastweb S.p.A. su una nuova numerazione, assegnata temporaneamente all'utente, nelle more dell'espletamento della procedura di portabilità.

Nel merito, si ritiene che la responsabilità dell'interruzione dei servizi nel periodo compreso dal 25 luglio all'8 ottobre del 2018 sia addebitabile a TIM S.p.A. che, indebitamente, ha cessato l'utenza. La documentazione al fascicolo, depositata in proposito dall'operatore, infatti, non dimostra che l'utente ha inviato una disdetta all'operatore, bensì che l'operatore ha cessato l'utenza in virtù di una presunta disdetta che in atti non risulta. Peraltro, a nulla vale addurre che il Sig. Camposaragna non ha segnalato il disservizio all'operatore *donating*, atteso che in corso di espletamento di una procedura di migrazione l'utente non poteva di certo presumere che il disservizio dipendesse dalla cessazione dell'utenza da parte di TIM S.p.A. in virtù di una asserita disdetta, non provata; fermo restando che l'omesso reclamo non può rappresentare un esimente per l'operatore che ha posto in essere comunque una condotta indebita, cessando *ex abrupto* l'utenza e quindi rescindendo *sine causa* il rapporto contrattuale con il proprio cliente.

Ciò stante, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 5 del *Regolamento sugli indennizzi* in misura pari ad euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per 31 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 25 luglio 2018 (data in cui l'utenza è rimasta disservita) al 25 agosto 2018 (data in cui l'operatore *recipient*, ai sensi del contratto, avrebbe comunque dovuto attivare la linea telefonica),

per un importo complessivo pari ad euro 465,00. Viceversa, Fastweb S.p.A. che, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto è tenuto all'attivazione della linea telefonica entro 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto, datata 25 giugno 2018, è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* in misura pari ad euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per 44 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 25 agosto all'8 ottobre 2018, per un importo complessivo pari ad euro 660,00.

Per quanto concerne il ritardo nella portabilità della numerazione, si osserva che Fastweb S.p.A. non ha ottemperato agli oneri informativi di competenza, comunicando tempestivamente all'utente l'impedimento tecnico riscontrato, con riferimento alla bocciatura notificata da TIM S.p.A. in data 12 ottobre 2018. In relazione a tanto, in considerazione del fatto che dall'8 ottobre 2018 l'utente era comunque servito, sebbene su una numerazione diversa da quella oggetto di portabilità, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* in misura pari ad euro 5,00 al giorno, per 116 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 12 ottobre 2018 al 5 febbraio 2019, per un importo complessivo pari ad euro 580,00. A nulla vale addurre in proposito che l'utente non ha segnalato/reclamato il disservizio; *in primis*, perché l'istanza di conciliazione si ritiene possa validamente assorbire la funzione del reclamo, *in secundis* perché la condotta indebita dell'operatore, attinente all'omesso adempimento degli oneri informativi di competenza, non può essere ignorata, tantomeno sminuita, spostando il peso del disservizio esclusivamente a carico dell'utente.

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. Camposaragna, nei confronti di TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, euro 465,00 (quattrocentosessantacinque/00), a titolo di indennizzo per indebita interruzione dei servizi.

3. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o

bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza:

i. euro 660,00 (seicentosessanta/00), a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi;

ii. euro 580,00 (cinquecentottanta/00), a titolo di indennizzo per omessa portabilità della numerazione dedotta in controversia.

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