

DELIBERA N. 55/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZERULO / FASTWEB S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/110296/2019)**

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*”, 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 della Sig.ra Zerulo, acquisita con protocollo n. 0162001 dell'11/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha dichiarato di aver sottoscritto un contratto con TIM S.p.A. per l'attivazione dei servizi, voce e dati in fibra, previa migrazione con portabilità del numero da Fastweb S.p.A., in data 26.11.2018. Tuttavia, dopo l'intervento del tecnico di TIM S.p.A. e fino a marzo 2019, ha fruito dell'accesso ad *internet*, mentre il servizio voce non ha mai funzionato. Inoltre, l'istante lamenta che ha continuato a ricevere fatture da Fastweb S.p.A. fino a che, in data 19.1.19, non ha inviato la raccomandata di disdetta; mentre non ha mai ricevuto fatture da Tim S.p.A.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. *"a Tim chiarimenti in merito alla richiesta di portabilità della linea fissa"*;
- ii. *"a Fastweb storno fatture insolute"*;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata/ritardata portabilità;
- iv. la corresponsione di un indennizzo per i disagi.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in via preliminare, ha eccepito l'estrema genericità dell'istanza. Nel merito, ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione dell'utenza dedotta in controversia sino alla chiusura del contratto, il 19 gennaio 2019, a seguito della ricezione della disdetta da parte dell'utente.

Successivamente, il 1° marzo 2019, è giunta alla Società la richiesta di migrazione, bocciata con causale *"Director number non assegnato al donating"*, in quanto il numero era già cessato in virtù della disdetta di cui sopra, quindi per volontà dell'istante.

TIM S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: *"[i]n data 26 novembre 2018 è pervenuta la richiesta di rientro da OLO della linea n. 085.2402xxx,*

tramite delibera 35/10/CIR. La numerazione, essendo nativa OLO Tiscali, non poteva essere messa a disposizione di altro operatore e TIM doveva necessariamente concordare la DAC con il donating: l'espletamento della migrazione ha quindi richiesto un doppio intervento: il 29 novembre 2018 veniva realizzato l'impianto. Nonostante i numerosi solleciti di parte istante tramite Servizio Clienti 187, la seconda fase non veniva mai ultimata, atteso che in data 12 marzo 2019 l'esigenza di rientro subiva KO a seguito di risposta di OLO Fastweb del 6 marzo 2019 con causale "DIRECTORY NUMBER non assegnato al Donating ---- KO accettazione OLO: richiesta rilavorabile". Successivamente, il 24 marzo 2019, l'ordinativo veniva rimodulato e, nonostante la predisposizione dell'impianto, il giorno 28 marzo 2019, la richiesta veniva annullato dalla stessa istante, così come dimostra lo storico di lavorazione".

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.

Nel merito, premesso che la richiesta *sub* i. deve intendersi soddisfatta, alla luce delle memorie depositate da TIM S.p.A., la richiesta *sub* ii. non può essere accolta, ritenendosi verosimile che nel periodo di riferimento dei documenti contabili depositati dall'istante (fattura M001824251 del 1.1.19 e fattura M003013917 del 1.2.19) Fastweb S.p.A. ha fornito il servizio di connessione a *internet*. Infatti, la Sig.ra Zerulo ha dichiarato di aver fruito del predetto servizio sino al marzo 2019, data in cui Fastweb S.p.A. ha poi cessato il contratto in virtù della disdetta dell'utente, mentre TIM S.p.A. non ha mai emesso fatture. In relazione a tanto, è agevole presumere che il servizio dati sia stato fornito da Fastweb S.p.A. e quindi le fatture contestate sono state emesse a fronte della fornitura del servizio dati, pacificamente fruito dall'utente.

La richiesta *sub* iii. risulta meritevole di accoglimento nei confronti di TIM S.p.A., in quanto l'operatore non ha dimostrato di aver posto in essere le attività di competenza nell'ambito della tempistica regolamentare prevista. Infatti, premesso che la schermata riportata in memorie, corrispondente allo storico della lavorazione, non equivale al tracciato *record* delle attività compiute, rispettivamente, dagli operatori coinvolti in una procedura di migrazione/portabilità, si ritiene che la stessa non possa assurgere validamente al rango di prova. In particolare, a supporto delle proprie giustificazioni, TIM S.p.A. ha depositato un mero *report* dell'ordine di lavorazione (OL) non idoneo a rappresentare i dati transitati sulla piattaforma informatica condivisa, ovvero il sistema gestionale interoperatore delle procedure di migrazione/portabilità. Lo storico di lavorazione, generato e gestito dal singolo operatore, con ogni evidenza non è uno strumento incontrovertibile di tracciamento delle mimiche di interazione tra gli operatori (*donating*, *recipient* e Telecom Italia *wholesale*), coinvolti nella procedura; tant'è che Fastweb S.p.A., in repliche, contesta la ricostruzione prodotta da TIM S.p.A.

Per quanto sopra, e fermo restando che l'allegato 14 alla delibera n. 41/09/CIR, concernente il diagramma di flusso della *NPP*, non contempla alcuna problematica dipendente dal *donor* diverso da TIM, tantomeno fa riferimento a eventuali accordi sulla

DAC, tra *donating* e *recipient*, in caso di numerazione nativa OLO, le giustificazioni addotte da TIM S.p.A. in merito al ritardo nell'espletamento della procedura non possono essere accolte. Conseguentemente, atteso che in esito all'intervento tecnico di TIM S.p.A. il servizio voce è stato interrotto e mai riattivato, impedendo di fatto all'utente di fruire del servizio voce erogato dall'operatore *donating* nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione, la società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 al giorno per 92 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 29 novembre 2018 (predisposizione dell'impianto a cura di TIM S.p.A.) al 1° marzo 2019 (data in cui Fastweb S.p.A., stante la fatturazione al fascicolo, si ritiene abbia cessato il contratto per effetto della disdetta pervenuta dall'istante, rendendo di fatto impossibile l'espletamento della portabilità da parte di TIM S.p.A.), per un totale pari ad euro 690,00. Viceversa, tenuto conto che, per sua stessa ammissione, l'istante ha fruito del servizio di connessione a *internet* fino a marzo 2019, in riferimento al medesimo periodo, la società TIM S.p.A. è tenuta altresì a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,50 al giorno, per 92 giorni, per un totale pari ad euro 138,00.

Infine, la richiesta *sub* iv. si intende soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta *sub* iii. di cui sopra.

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 Zerulo, nei confronti dell'operatore TIM 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza:

i. euro 690,00 (seicentonovanta/00), a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio voce;

ii. euro 138,00 (centotrentotto/00), a titolo di indennizzo per omessa attivazione del servizio dati in assenza di disservizio.

3. 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.

4. 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
Antonio Nicita

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