

DELIBERA N. 60/22/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M.V. /FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.

(GU14/464776/2021)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 24 febbraio 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. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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 M. V., dell'11/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0586855xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. *«con una telefonata che preannunciava la lievitazione dei costi in bolletta, la cliente veniva convinta a migrare da TIM a Fastweb»;*
- b. dopo qualche giorno, l'utente ha esercitato il diritto di ripensamento e ha comunicato a Fastweb S.p.A. la propria volontà di far rientrare l'utenza in TIM S.p.A.;
- c. tuttavia, l'utenza è rimasta disservita.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per *«sospensione della linea»;*
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per *«perdita del numero»*
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per *«mancata risposta al reclamo».*

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che la Sig.ra M.V. nel mese di luglio 2021 ha sottoscritto una proposta di abbonamento, con contestuale richiesta di migrazione dell'utenza dedotta in controversia. Successivamente, l'istante avrebbe comunicato al *call center* dell'operatore l'intenzione di recedere dal contratto e, in riscontro, le è stato consigliato di inviare apposita comunicazione scritta, atteso che *«la pratica era in stato avanzato e che serviva coinvolgere TIM».*

In data 23/07/2021 l'utente, a mezzo PEC, ha comunicato di voler recedere dal contratto; tuttavia, la migrazione era già in fase "tre" e quindi non è stata possibile revocarla. In data 02/08/2021 è stato poi *«espletato il passaggio, con avvio del ciclo di fatturazione».*

Inoltre, Fastweb S.p.A. ha addotto che *«avendo compreso l'intenzione dell'utente di rientrare nella disponibilità del numero con TIM, è rimasta in attesa di ricevere una richiesta di port in back, stante che sulle fatture è riportato il CDM»;* tuttavia, non è pervenuta alcuna richiesta di migrazione.

Nel merito della richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi, la Società ha quindi rappresentato che *«l'utente non ha voluto autenticarsi con Fastweb».*

Circa la richiesta di indennizzo per perdita del numero l'operatore ha precisato che *«l'utenza è stata tenuta sui sistemi Fastweb in attesa di port in back: quindi non vi è stata alcuno smarrimento»*.

Infine, Fastweb S.p.A. ha evidenziato che *«l'utente non ha allegato alcun reclamo»* e, in virtù di quanto sopra esposto, ha chiesto il rigetto delle avverse pretese.

TIM S.p.A. ha concluso, in sede di udienza, un accordo transattivo con l'istante, pertanto risulta estromesso dalla presente procedura.

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 nei confronti di Fastweb S.p.A., atteso che la condotta posta in essere dall'operatore, nel caso di specie, non risulta conforme alle prescrizioni regolamentari.

In particolare, dalla documentazione al fascicolo è emerso, incontestatamente, che l'utenza di cui si discute è migrata da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A. in data 02/08/2021; pertanto, deve ritenersi verosimile che quando l'utente ha esercitato il diritto di ripensamento, ovvero il 23/07/2021, effettivamente non fosse tecnicamente possibile interrompere la procedura di passaggio.

Tuttavia, dopo l'espletamento della procedura di migrazione, una volta acquisita l'utenza, Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto comunque attivare i servizi e comunicare immediatamente il codice di migrazione (CDM) all'utente per consentirgli di rientrare in TIM S.p.A., stante il ripensamento precedentemente acquisito; tantomeno dalla documentazione al fascicolo risulta che l'attivazione della linea fosse subordinata ad una qualunque attività di autenticazione a carico dell'istante.

Si ritiene, tuttavia, che nel caso di specie Fastweb S.p.A. abbia violato la disciplina regolamentare che impone gli operatori coinvolti nelle procedure di passaggio di sincronizzare le rispettive attività per consentire che il passaggio avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale. Fastweb S.p.A., infatti, avrebbe dovuto portare a compimento la procedura di migrazione attivando correttamente la linea, cosicché l'utente non sarebbe rimasto disservito nelle more del rientro dell'utenza in TIM S.p.A. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. sarà tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per 35 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 02/08/2021 (data in cui l'operatore ha acquisito l'utenza) al 06/09/2021 (data in cui TIM S.p.A. ha attivato la nuova linea telefonica, in virtù della proposta di abbonamento [PdA] sottoscritta dall'utente), per un importo complessivo pari ad euro 525,00.

Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta in quanto la perdita del numero non si ritiene sia imputabile ad alcuno degli operatori convenuti. In

particolare, come si evince dal corredo istruttorio relativo al GU5/448536/2021 depositato in data 06/08/2021, l'utente ha rinunciato al rientro della numerazione in TIM S.p.A., preferendo attivare un nuovo impianto; tantomeno risulta sia stata formalizzata a TIM S.p.A. alcuna richiesta di *NPP*, neanche in post attivazione della nuova linea.

Infine, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto iii. In particolare, se Fastweb S.p.A., avesse fornito tempestivo riscontro al reclamo formalizzato a mezzo PEC del 06/08/2021, comunicando il CdM e fornendo all'utente dettagliate indicazioni circa le modalità per consentire il rientro in TIM S.p.A. della linea, la Sig.ra M. V. non avrebbe avuto necessità di depositare il GU5/448536/2021, ovvero di attivare un nuovo impianto.

In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 2,50 al giorno, per 21 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 06/08/2021 all'11/10/2021 (data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie CGC, per fornire riscontro ai reclami, per un importo complessivo pari ad euro 52,50.

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 M. V. nei confronti di Fastweb 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 corrispettivi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 525,00 (cinquecentoventicinque/00), a titolo di indennizzo per omessa attivazione dei servizi;
- ii. euro 52,50 (cinquantadue/50) a titolo di indennizzo per omessa risposta al reclamo.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 24 febbraio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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