

DELIBERA N. 64/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARLETTI / FASTWEB S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/115795/2019)**

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 del Sig. Carletti, acquisita con protocollo n. 0182741 del 29/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha dichiarato che nel mese di giugno 2018 ha sottoscritto una proposta di abbonamento avente ad oggetto l'attivazione dei servizi Sky&Fastweb, previa migrazione dell'utenza da TIM S.p.A. Tuttavia, *“per problemi tecnici di Sky”* l'attivazione non è avvenuta, quindi l'istante ha inviato comunicazione di disdetta del contratto, sia a Sky Italia S.r.l. che a Fastweb S.p.A., con richiesta di rientro in TIM S.p.A. All'uopo, l'utente ha comunicato a TIM S.p.A. il codice di migrazione fornitogli da Fastweb S.p.A., ma la procedura di rientro non è andata a buon fine e ad oggi l'utenza è ancora disservita.

In data 20.09.2018 TIM S.p.A. ha comunicato all'istante la chiusura del contratto in esito alla migrazione della linea verso altro operatore. *“Ad oggi il numero risulta inesistente”*.

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

- i. l'espletamento della procedura di rientro in TIM S.p.A.;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio *“dal mese di giugno fino alla definizione della problematica”*;
- iii. *“l'annullamento di eventuali fatture emesse”*;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A. ha dichiarato che *“la linea 0766513xxx è migrata ad OLO Fastweb in data 30 luglio 2018, il quale ha attivato la linea su numero aggiuntivo (076614720xxx)”*.

L'operatore ha precisato poi che *“il cliente ha più volte tentato il rientro in TIM della linea 0766513xxx, ma non è mai andato a buon fine, poiché il codice di migrazione fornito risultava errato (MTD076614720244007S), in quanto indicante non il numero di telefono 0766513xxx ma il numero aggiuntivo 076614720xxx Fastweb e ogni volta il PDC ha informato il cliente per tale irregolarità”*.

La Società, in memorie, ha dettagliato puntualmente l'attività posta in essere nel tentativo di espletare la procedura di rientro e ha anche depositato le schermate relative

alle esigenze di rientro scartate per codice segreto errato, fermo restando che l'utente è sempre stato tempestivamente informato dell'impedimento tecnico riscontrato, a mezzo sms e attraverso il "Punto di Contatto". *"Fastweb ha poi cessato il numero 0766513xxx in data 23/08/18 e pertanto non è più recuperabile da Tim"*.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che, a seguito della PDA sottoscritta dal Sig. Carletti, *"ha correttamente inserito la richiesta di migrazione in data 11.07.2018, tuttavia in data 23.07.2018 Fastweb ha ricevuto comunicazione di disdetta"*. La procedura è stata necessariamente espletata il 30 luglio 2018 e, il 4 agosto seguente, all'utente è stato fornito il CDM per il rientro in TIM. L'operatore ha altresì addotto che in data 22 agosto 2018 la linea è stata cessata a seguito di rientro in TIM S.p.A. e ha depositato le relative schermate di sistema, a comprova.

Infine, la Società ha evidenziato che non sono pervenute reclami/segnalazioni in merito alle doglianze dedotte in controversia.

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.

In via preliminare si precisa che la richiesta *sub i.* non è accoglibile per motivi tecnici, avendo TIM S.p.A. dichiarato, in memorie, che la risorsa *"non è più recuperabile"*, essendo stata cessata da Fastweb S.p.A.

Nel merito, dalla documentazione al fascicolo è emerso che in data 20 giugno 2018 Fastweb S.p.A. ha inviato all'utente la PDA cui lo stesso aveva aderito telefonicamente. Tuttavia, il 21 luglio 2018, il Sig. Carletti ha rinunciato all'attivazione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A. e lo ha comunicato all'operatore a mezzo raccomandata A/R. La procedura di migrazione, però, non è stata interrotta, ma anzi espletata il 30 luglio 2018. Fastweb S.p.A., tuttavia, a fronte della volontà dell'istante di rientrare in TIM S.p.A., gli ha comunicato il CDM.

La richiesta di rientro dell'utenza di cui trattasi in TIM S.p.A. risulta formalizzata dal Sig. Carletti in data 25 settembre 2018. Tuttavia, TIM S.p.A. adduce che la procedura di rientro non è andata a buon fine perché il codice di migrazione era errato; Fastweb S.p.A. sostiene, invece, che la procedura di rientro è stata regolarmente espletata, in data 22 agosto 2018.

Ciò stante, la richiesta *sub ii.* non può trovare autonomo accoglimento, stante la genericità e l'indeterminatezza del periodo di disservizio lamentato, tuttavia può trovare opportuna considerazione nell'ambito della richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione. In particolare, la documentazione al fascicolo non conferma l'interruzione dei servizi a far data dal mese di giugno 2018, tantomeno consente di determinare con precisione il *dies a quo* e il *dies ad quem* nel cui ambito circoscrivere il disservizio, atteso che la numerazione non è stata più riattivata ed è quindi da ritenersi persa.

Merita tuttavia accoglimento la richiesta *sub iii.*, sia nei confronti di TIM S.p.A. che nei confronti di Fastweb S.p.A., considerato che, a fronte della richiesta dell'utente nessuno degli operatori convenuti ha ritenuto di dimostrare la legittimità degli importi eventualmente addebitati a far data dal giugno 2018.

La richiesta *sub iv.* merita accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. In particolare, a prescindere dalla diversa rappresentazione degli eventi da parte di ciascuno degli operatori convenuti, giova ricordare che, in virtù della normativa di settore, nel caso di cessazione di un contratto di servizi di accesso, l'operatore *donating* è tenuto a restituire il controllo delle risorse della rete di accesso all'operatore notificato e, nel caso in cui la cessazione avvenga in assenza di richiesta di *number portability* verso altro operatore, l'operatore a cui il numero ritorna in disponibilità si impegna a non riutilizzarlo per un periodo di almeno 30 giorni, al fine di consentire all'operatore che ha acquisito il cliente, precedentemente utilizzatore del numero, di richiederne la portabilità in tale lasso di tempo. Ciò stante, in virtù della cessazione disposta da Fastweb S.p.A., il 22 agosto 2018, è ragionevole ritenere che la numerazione sia tornata nella disponibilità di TIM S.p.A. in quanto operatore *donor*, e che detto operatore, a fronte della richiesta di rientro dell'istante, ben avrebbe potuto riattivare l'utenza, a prescindere dall'espletamento di una eventuale migrazione, ma non lo ha fatto. Pertanto, può ritenersi che la perdita della numerazione dedotta in controversia sia ascrivibile proprio all'inerzia di TIM S.p.A. la quale, nonostante gli impedimenti tecnici riscontrati nell'espletamento della procedura di migrazione, è comunque rientrata nella disponibilità della numerazione, ma non ha provveduto a riattivarla, conformemente alla richiesta del Sig. Carletti, lasciando invece che andasse perduta.

In relazione a quanto sopra, la società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere a favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 100,00 per ogni annualità di precedente utilizzo, per un totale di euro 200,00, avendo lo stesso operatore dichiarato, incontestatamente, che l'istante era titolare della numerazione dedotta in controversia dall'anno 2016.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta *sub v.* in quanto la procedura *online* è gratuita e non si ravvisano spese documentate al fascicolo.

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 del Sig. Carletti, 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. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, eventuali fatture emesse in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia.
3. La società TIM S.p.A., oltre a rimborsare, ovvero stornare, eventuali fatture emesse a far data dal giugno 2018 in riferimento all'utenza n. 0766513xxx, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente

provvedimento e con le modalità indicate in istanza, euro 200,00 (duecento/00), maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.

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
Antonio Nicita

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