

DELIBERA N. 7/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GASSI/FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/331361/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 gennaio 2021;

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. 696/20/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Gassi del 25/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza fissa n. 063725xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 30/10/19 l'utente, cliente di TIM S.p.A., ha aderito alla proposta contrattuale di Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici in tecnologia fibra, previa migrazione dell'utenza dedotta in controversia;

b. il 23/11/2019 Fastweb S.p.A. ha attivato i servizi in tecnologia fibra associati però al numero provvisorio 0694365xxx;

c. in seguito, l'utente riscontrava un malfunzionamento del servizio voce in ingresso, in particolare riceveva telefonate da *«persone che cercano un cliente che non conosco e mi dicono che hanno effettuato il numero 063337xxx al quale rispondo io»*;

d. in data 10/12/19 l'istante reclamava il disservizio sia telefonicamente a TIM S.p.A. che sulla pagina *MyFastPage* del sito web di Fastweb S.p.A.;

e. l'11/12/19 un operatore del *call center* di Fastweb S.p.A., riferiva che *«risulta la portabilità del numero 063337xxx e non dello 063725xxx»*;

f. il Sig. Gassi, a metà dicembre 2019, ha dunque inviato una *e-mail* a Fastweb S.p.A. precisando che la numerazione oggetto di portabilità era la 063725xxx, di cui era titolare da oltre venti anni, pertanto richiedeva un intervento urgente per ripristinare correttamente i servizi su tale numero;

g. tuttavia, alla data del deposito dell'istanza di definizione, il Sig. Gassi ha dichiarato che la migrazione non era stata espletata e il disservizio non era stato ancora risolto, nonostante nel frattempo avesse depositato il GU5/293875.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione della numerazione dedotta in controversia a far data dal 23/11/2019;

ii. la corresponsione dell'indennizzo *«per ritardata/ mancata portabilità»*;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iv. la corresponsione dell'indennizzo *«per attivazione di numerazione mai richiesta»*;

v. lo storno totale dell'insoluto e il rimborso totale degli importi pagati e non dovuti.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

A seguito della adesione di controparte alla proposta di abbonamento, la Società ha avviato tutte le operazioni di competenza; tuttavia, *«la portabilità del numero suddetto non è andata a buon fine a causa di un baco del sistema, dunque che la linea n. 063725xxx è sempre rimasta nella esclusiva disponibilità di TIM; detta circostanza è stata debitamente comunicata a controparte, che ha sempre fruito correttamente dei servizi della scrivente con numerazione provvisoria 0694365xxx, come si evince dal traffico riportato nelle fatture emesse»*.

In particolare, la Società ha rappresentato che *«a seguito della prima portabilità errata con numero 063337xxx, Fastweb ha avviato una cessazione con rientro in TIM di detta numerazione, restituendo il numero al legittimo proprietario e assegnando il numero provvisorio 0694365xxx all'istante, in attesa di espletare la portabilità della numerazione richiesta»*.

Successivamente, in data 18/12/2019, l'istante ha depositato il GU5/220337 *«nel quale Fastweb ha informato il Corecom che l'utente era attivo e con servizi funzionanti con il numero provvisorio, e che, a seguito delle verifiche sulla portabilità del numero 063725xxx era emersa l'impossibilità di effettuare la portabilità suddetta»*.

In data 18/06/2020 l'istante ha depositato il GU5/293875 e nel corso del procedimento Fastweb ha confermato la regolarità del servizio con il numero provvisorio e l'impossibilità di effettuare la portabilità del numero, tant'è vero che il Corecom ha rigettato la richiesta di emissione di provvedimento temporaneo.

In data 26/06/2020, l'operatore ha nuovamente confermato all'istante la non fattibilità della portabilità della numerazione 063725xxx.

L'operatore ha, infine, addotto che l'unico reclamo pervenuto, datato 18/06/2020, è successivo di ben 8 mesi alla sottoscrizione del contratto, ed *«è stato correttamente riscontrato in data 26.06.2020 come da comunicazione Fastweb allegata dallo stesso utente»*.

Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore TIM S.p.A. ha dichiarato che *«dalle risultanze della lavorazione del procedimento d'urgenza del 18/06/20 (GU5/293875/2020) non risulta alcuna richiesta di migrazione della linea presentata a TIM da OLO»*.

Per quanto sopra, la Società ha escluso qualunque responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. merita accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. In particolare, si osserva che l'operatore a far data dal 23/11/2019 ha arrecato il disservizio all'utente attivando una numerazione provvisoria, anziché espletare la migrazione della numerazione richiesta. Peraltro, in data 31/01/2020, nell'ambito del procedimento GU5/220337, la Società dichiarava: *«i servizi di fonia e connettività risultano attivi e in funzione; con riferimento al numero indicato in istanza con la presente siamo a riferire che Fastweb sta provvedendo a svolgere le attività volte all'acquisizione dello stesso, attività che per motivazioni tecniche complesse richiedono un periodo di tempo superiore a quanto disposto; provvederemo a fornire aggiornamenti quanto prima»*. A tale data Fastweb S.p.A. affermava dunque che le attività volte all'acquisizione dell'utenza erano in corso e solo il 26/06/2020, nell'ambito del procedimento GU5/293875, ha informato l'utente che non era possibile espletare la portabilità richiesta.

In proposito, merita rilievo quanto dichiarato da TIM S.p.A. in memorie, ovvero che mai è pervenuta da OLO Fastweb S.p.A. una richiesta di portabilità, ovvero di migrazione, della numerazione di cui si discute.

In considerazione di quanto sopra, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 5,00 al giorno, per 216 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 23/11.2019 al 26.06.2020, per un importo complessivo pari a euro 1.080,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento, sotto il profilo della perdita della numerazione, come precisato dal Sig. Gassi in sede di controdeduzioni. In effetti, la migrazione dell'utenza dedotta in controversia non è mai stata espletata, conseguentemente, nel corso della procedura di risoluzione della controversia l'operatore Fastweb ha confermato l'impossibilità di recuperare la numerazione di cui l'utente disponeva da oltre venti anni, come risulta dalla documentazione in atti. Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima pari ad euro 1.500,00.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta di cui al punto iii. in quanto, alla luce delle dichiarazioni rese dall'utente nell'istanza di definizione, si evince che il Sig. Gassi ha comunque mantenuto un'interlocuzione con gli operatori, anche attraverso il *call center*, a prescindere dal fatto che il disservizio non sia stato poi risolto. In ogni caso, si osserva che il reclamo inviato a mezzo PEC del 18/06/2020 ha trovato riscontro il 26 giugno seguente.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare autonomo accoglimento in quanto deve ritenersi soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta sub i., avendo a oggetto la medesima doglianza, ovvero l'interruzione dei servizi telefonici sulla numerazione intestata all'utente nelle more dell'espletamento della procedura di passaggio tra operatori.

Infine, può essere accolta la richiesta di cui al punto v. sotto il profilo della fatturazione insoluta emessa da TIM S.p.A. in quanto l'operatore non ha dimostrato che l'utente ha fruito dei servizi a fronte dei quali l'operatore aveva emesso le fatture contestate. Stante dunque il costante orientamento della giurisprudenza e dell'Autorità, non si ritengono dovuti i corrispettivi richiesti a fronte di servizi che non risultano essere stati fruiti da parte istante. In relazione a tanto la società TIM S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti i corrispettivi richiesti a decorrere dal 23/11/2019, data dalla quale l'utente non ha più potuto utilizzare l'utenza n. 063725xxx.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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. Gassi 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., 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 1.080,00 (milleottanta/00) a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori;
- ii. euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza dedotta in controversia a far data dal 23/11/2020.

4. 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.

5. 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.

6. 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, 21 gennaio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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