

**DELIBERA N. 8/22/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
T.L./TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/346872/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 13 gennaio 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*”;

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 dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente T.L., del 30/10/2020, trasferita per competenza all’Agcom il 15/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0555520xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. la numerazione dedotta in controversia è completamente disservita dal 10/06/2020;
- b. *«TIM S.p.A. non ha ancora ripristinato la linea telefonica che avevamo prima del distacco. Si fa presente che FASTWEB ha richiesto il trasferimento della linea in suo favore in data 10.06.2020 senza la nostra autorizzazione e che ha passato di nuovo il numero a TIM il 14.08.2020».*

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

- i. a TIM S.p.A. la corresponsione dell'indennizzo per *«la mancata risposta tempestiva alla segnalazione del 10.6.2020, un indennizzo quantificato nella somma non inferiore ad euro € 1.945,65 (come stabilito dalla Carta dei Servizi TIM Business), o nella somma superiore che questo Organismo ritenga di determinare in via equitativa»;*
- ii. a TIM S.p.A. la corresponsione dell'indennizzo per *«il ritardo nella corretta riattivazione del servizio, un indennizzo quantificato nella somma non inferiore ad euro € 55 giornalieri (ex artt. 4 e 13, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), con decorrenza dal 10.8.2020 e sino all'effettivo ripristino del servizio, o nella somma superiore che questo Organismo ritenga di determinare in via equitativa, tenuto conto della gravità dell'inadempimento di TIM S.p.A.»;*
- iii. *«l'immediato e corretto ripristino del servizio»;*
- iv. a Fastweb S.p.A. la corresponsione dell'indennizzo *«quantificato nella somma non inferiore a € 9.587,5, di cui euro € 3.575 a titolo di indennizzo per la cessazione dei servizi erogati da TIM in assenza dei presupposti (ex artt. 5 e 13, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS)»;*
- v. a Fastweb S.p.A. la corresponsione dell'indennizzo pari ad *«€ 6.012,5 per l'attivazione di servizi non richiesti né funzionanti (ex artt. 9, 6 e 13, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS); salvo determinazione dell'indennizzo nella somma superiore che questo Organismo ritenga di determinare in via equitativa».*

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'utente, in data 28/02/2020, *«aderiva all'offerta commerciale Fastweb per piccole e medie imprese denominata "Unlimited Business" per l'utenza 0555520xxx»;* per l'effetto, *«Fastweb S.p.A. avviava pertanto tempestivamente tutte le procedure tecniche di trasferimento della linea dal precedente operatore TIM S.p.A., portandole a 2 compimento».*

In seguito, acquisita la volontà dell'utente di recedere dal contratto e di far rientrare l'utenza in TIM S.p.A., comunicata a mezzo PEC del 16/04/2020, veniva avviata la relativa procedura di cd. *«cessazione con rientro»* del numero, portata regolarmente a conclusione in data 14/08/2020.

In merito l'operatore ha rappresentato che *«l'evidente ritardo con il quale la ricorrente ha espresso la volontà di recedere dall'offerta sottoscritta con Fastweb ha reso impossibile per quest'ultima l'annullamento della procedura di passaggio dell'utenza che, nelle more, la stessa aveva tempestivamente avviato. Stante la situazione, Fastweb non ha potuto far altro che portare prima a compimento il trasferimento instaurato per poi, in un secondo momento, effettuare il rientro dell'utenza presso il gestore di provenienza»*.

Quanto al lamentato disservizio sulla linea, la Società ha evidenziato di esserne venuta a conoscenza solo in data 22/07/2020, in esito al deposito dell'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo; fermo restando che il rientro dell'utenza in TIM S.p.A. è avvenuto in data 14/08/2020. Pertanto, *«i due periodi di disservizio (antecedente e successivo alla gestione di Fastweb) sono da imputare esclusivamente a responsabilità di TIM S.p.A. che, nel primo caso, ha gestito erroneamente il reclamo della ricorrente (imputando l'interruzione ad un generico problema tecnico sulla linea) e, nel secondo caso, ha gestito erroneamente la riattivazione del proprio servizio (predisponendolo in tecnologia analogica anziché ISDN)»*. Ciò stante, *«il periodo temporale riferibile all'effettiva gestione tecnica dell'utenza da parte dell'operatore Fastweb sarà necessariamente calcolato nei 23 giorni intercorrenti tra il 22/07/2020 (data di conoscenza del disservizio) ed il 14/08/2020 (data di rilascio dell'utenza verso TIM S.p.A.)»*.

Fastweb S.p.A. ha inoltre respinto l'applicabilità al caso di specie dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, atteso che *«la normativa richiamata nulla ha a che vedere con la fattispecie in esame. Il dettato normativo fa infatti riferimento ai casi in cui un operatore attivi i propri servizi (primari o secondari) senza il preventivo assenso dell'utente. Nel caso di specie, al contrario, la ricorrente ha palesamente espresso la propria volontà di attivare i servizi Fastweb attraverso la sottoscrizione del contratto (che ella stessa produce agli atti) salvo poi ripensarci»*. Parimenti, l'operatore ha contestato la quantificazione degli indennizzi, così come formulati dall'istante.

L'operatore TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'utenza dedotta in controversia, in data 10/06/2020 è regolarmente migrata a OLO e *«ogni problematica connessa alla contestata migrazione da TIM a Fastweb dal 10.6.2020, deve essere imputata esclusivamente a Fastweb e non certo alla comparente società»*.

Sotto il profilo del *«presunto»* ritardo nel rientro in TIM S.p.A. della linea, la Società ha poi precisato che *«i tempi del rientro non sono affatto dipesi dalla scrivente società, ma esclusivamente da fatto imputabile a Fastweb la quale, nonostante il GUS, ha continuato a trattenere la linea, fino al mese di agosto 2020»*. In ogni caso, la linea è rientrata in TIM S.p.A. a far data dal 10/08/2020 (come si evince dalla fattura depositata) e, da tale data, l'operatore ha diligentemente attivato utenza e servizi. All'esito della migrazione, tuttavia, il rapporto contrattuale precedente è stato risolto e la linea è stata cessata, non solo sotto il profilo amministrativo, ma anche sotto il profilo strettamente tecnico. Pertanto, quando la linea è rientrata è stata riattivata alle condizioni operative e contrattuali vigenti in quel momento *«e, comunque, nei limiti di quanto tecnicamente possibile in base allo stato delle reti»*. In ogni caso, dalla data del rientro della linea in TIM S.p.A. la stessa risulta funzionante e regolarmente fruibile; pertanto, *«è verosimile*

*immaginare che le problematiche riscontrate non siano dipendenti dalla linea in sè, come assunto erroneamente ex adverso, ma dal malfunzionamento del centralino che serve lo studio dell'istante».*

Infine, l'operatore ha evidenziato che *«non vi è comunque prova in atti dell'invio da parte dell'istante di reclami o contestazioni specifiche e tempestive, in data antecedente o successiva all'emissione di GU5».*

### **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. non può trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A., atteso che al reclamo asseritamente formalizzato in data 10/06/2020 l'operatore ha dato tempestivo riscontro, stante la comunicazione resa nell'ambito del procedimento GU5/296627/2020, in data 25/06/2020, quindi entro il termine di 30 giorni previsto dalle Condizioni generali di contratto. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può viceversa trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. che non ha dimostrato di aver posto in essere gli *“adempimenti tecnici, gestionali ed amministrativi previsti dalla normativa in vigore al fine di ottenere il rientro in TIM Spa e il ripristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica di T.L., corrispondente al n. 0555520xxx codice cliente o numero contratto 088844131xxx, entro il giorno 07/07/2020”*, in esecuzione al provvedimento temporaneo emesso in data 03/07/2020, nell'ambito del procedimento GU5/296627/2020. Nel merito, TIM S.p.A. ha dichiarato in memorie che *«i tempi del rientro non sono affatto dipesi dalla scrivente società, ma esclusivamente da fatto imputabile a Fastweb la quale, nonostante il GU5, ha continuato a trattenere la linea, fino al mese di agosto 2020»*, tuttavia non ha offerto alcun elemento probante a sostegno di tale asserzione e, soprattutto, non ha depositato i *log* attestanti la richiesta della linea a Fastweb S.p.A., nella tempistica prevista, tantomeno ha dato prova di aver ricevuto eventuali scarti in riscontro.

In relazione a tanto, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, in combinato disposto dell'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 15,00 al giorno, per ciascun servizio, voce e dati, per 42 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 07/07/2020 (data entro la quale TIM S.p.A. avrebbe dovuto riattivare la linea) al 18/08/2020 (data in cui la linea è stata attivata), per un importo complessivo pari ad euro 1.260,00. In merito al *dies ad quem* si precisa che non è stato preso in considerazione il termine indicato dall'operatore in memorie, ovvero il 10/08/2020, atteso che la Società non ha adeguatamente provato che la riattivazione è avvenuta in quella data. Pertanto, fermo restando che il documento contabile depositato nulla prova a riguardo, in virtù del criterio del *favor utentis*, si è tenuto in considerazione il termine indicato da parte istante, anche in repliche, cui non è stata offerta valida prova contraria.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. risulta già soddisfatta.

Non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv., atteso che Fastweb S.p.A. non ha indebitamente attivato i servizi telefonici precedentemente erogati da parte di TIM S.p.A., avendo invece acquisito l'utenza di cui si discute, in data 10 giugno 2020, in virtù di una regolare proposta di abbonamento (PdA), sottoscritta dall'istante; il fatto che poi l'operatore non abbia gestito il recesso inviato dall'utente successivamente alla sottoscrizione del contratto è un aspetto che ha trovato considerazione nell'ambito delle valutazioni che seguono, relativamente alla richiesta dell'utente di cui al punto v. Infatti, la richiesta dell'istante di cui al punto v. può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A., atteso che l'operatore non solo ha acquisito l'utenza dedotta in controversia omettendo di prendere in considerazione la volontà contraria comunicata dall'utente il 16/04/2020, quindi circa due mesi prima che l'utenza migrasse, ma poi non ha neanche attivato i servizi di competenza, in esecuzione al contratto sottoscritto. In relazione a tanto, fermo restando che è esclusa la corresponsione di due indennizzi diversi in riferimento al medesimo periodo di disservizio, avendo l'utente richiesto sia l'indennizzo a titolo di attivazione di servizi non richiesti che l'indennizzo a titolo di omessa gestione del recesso, nell'ottica del *favor utentis*, si ritiene che il disservizio prevalente sia la mancata attivazione dei servizi.

Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, in combinato disposto dell'articolo 13, commi 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 15,00 al giorno per il servizio voce ed euro 20,00 al giorno per il servizio dati, per 26 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 10/06/2020 (data in cui l'utenza è migrata in Fastweb S.p.A.) al 06/07/2020 (atteso che in virtù del provvedimento temporaneo emesso nell'ambito del procedimento GU5/296627/2020, a decorrere dal 07/07/2020 TIM S.p.A. era tenuta alla fornitura dei servizi telefonici), per un importo complessivo pari ad euro 910,00.

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 T.L. 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. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 1.260,00 (milleduecentosessanta/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 910,00 (novecentodieci/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omessa attivazione del servizio.

4. Le predette Società sono tenute, 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, 13 gennaio 2022

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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