

DELIBERA N. 97/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BIM TELEMATICA/TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A./TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/409408/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 settembre 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. 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 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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente BIM Telematica del 22/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0815440xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 26/11/2019 l'utente ha sottoscritto un contratto per la migrazione della linea telefonica dedotta in controversia da Tiscali Italia S.p.A. a TIM S.p.A.;
- b. tuttavia, da dicembre 2019 l'utenza è disservita, nonostante i ripetuti reclami ad entrambi gli operatori;
- c. atteso dunque che la migrazione da Tiscali Italia S.p.A. a TIM S.p.A. non veniva espletata, in data 25/01/2021 l'istante ha richiesto la migrazione della linea in Fastweb S.p.A.;
- d. il 01/03/2021 Fastweb S.p.A. ha attivato una numerazione provvisoria e l'utenza n. 0815440xxx, alla data del deposito dell'istanza di definizione, è ancora disservita.

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

- i. *«immediata riattivazione dell'utenza 0815440xxx su rete fastweb come da PDA del 25/01/2021»;*
- ii. *«indennizzo per disservizio totale della linea telefonica dal dicembre 2019 a marzo 2021»;*
- iii. *«indennizzo per eventuale perdita della linea telefonica 0815440xxx»;*
- iv. *«indennizzo per ritardata attivazione delle linea telefonica 0815440xxx e dati internet»;*
- v. *«indennizzo per mancata risposta al reclamo del 03/02/2021»;*
- vi. *«indennizzo per illecita fatturazione in quanto non abbiamo utilizzato la linea internet e telefonica»;*
- vii. *«indennizzo per spese di procedura in quanto ci siamo avvalsi della collaborazione di un consulente».*

2. La posizione degli operatori

L'operatore Tiscali Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *«in data 27/11/2019, perveniva la richiesta di migrazione da parte di Telecom (TLC) con codice sessione TIS27/11/2019TLC889676, alla quale Tiscali rilasciava, in Fase 2, esito OK. La richiesta non è andata avanti in Fase 3, perché la stessa non è stata avviata da Telecom».*

In seguito, precisamente in data 10/12/2019 e 13/12/2019 sono pervenute, rispettivamente, due richieste di migrazione da parte di TIM S.p.A., entrambe scartate con causale *«Altro ordine in corso per tale utenza»*.

Anche le richieste di migrazione pervenute da TIM S.p.A. in data 18/12/2019 sono andate in scarto con causale *«Altro ordine in corso per tale utenza»*.

Alla richiesta di migrazione pervenuta il 16/01/2020 Tiscali Italia S.p.A. rilasciava l'OK di Fase 2; tuttavia *«la richiesta non è andata avanti in Fase 3 (cfr. All. 3), perché la stessa non è stata avviata da Telecom»*.

La richiesta di migrazione del 03/02/2020 è andata in scarto con causale *“Altro ordine in corso per tale utenza”*, così come la richiesta pervenuta in data 06/02/2020.

Invece, la richiesta di migrazione datata 05/03/2020 ha ricevuto l'OK di Fase 2, ma *«la richiesta non è andata avanti in Fase 3, perché la stessa non è stata avviata da Telecom»*.

L'operatore ha altresì evidenziato che *«sui sistemi Tiscali, ad oggi 15/04/2021, non risulta pervenuta alcuna richiesta di Migrazione o NPP da parte di Fastweb (MTW) per la numerazione 0815440xxx»*.

Nell'ambito dei procedimenti GU5 depositati dall'utente, Tiscali Italia S.p.A. ha precisato che *«...se il cliente volesse tornare in possesso della numerazione ci sono due strade percorribili: - Se il cliente desidera rientrare in Telecom, quest'ultima ci deve mandare una richiesta di Np Pura... - Se il cliente è interessato a passare a un altro OLO..., l'OLO scelto dovrà inviare richiesta di NP e interfacciarsi sia con il Donor Tim che con noi Donating tramite alias olo2olo....»*.

Inoltre, la Società ha addotto che l'utenza è cessata per morosità in data 13/11/2020 e *«che nonostante la cessazione del Servizio per morosità, che avrebbe comportato la perdita della numerazione, abbia comunque mantenuto la numerazione 0815440xxx attiva sui propri sistemi per consentire al Cliente di effettuare al NPP verso altro OL»*.

Infine, per quel che concerne i reclami, Tiscali Italia S.p.A. ha rappresentato che la richiesta di indennizzo per *“Mancata/tardiva risposta a reclami”* è stata già oggetto di precedente istanza di definizione (GU14/279096) che si è conclusa con accordo e il reclamo del 03/02/2021 è successivo alla cessazione del contratto, fermo restando che *«l'oggetto del contendere presente nel reclamo è stato ampiamente trattato nei vari GU5 che si sono susseguiti dal 26/02/2021 al 11/04/2021»*.

Per quanto sopra, la Società ha escluso la propria responsabilità in merito ai fatti contestati.

L'operatore Fastweb S.p.A., in udienza, ha concluso un accordo con l'utente, in virtù del quale il procedimento è stato archiviato nei confronti della Società.

L'operatore TIM S.p.A., in udienza, ha concluso un accordo con l'utente, in virtù del quale il procedimento è stato archiviato nei confronti della Società.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Fermo restando che il procedimento risulta archiviato nei confronti di TIM S.p.A. e nei confronti di Fastweb S.p.A., a fronte dell'accordo transattivo raggiunto in udienza e della conseguente rinuncia dell'utente, le richieste di parte istante non possono essere accolte nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. in virtù delle considerazioni che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta soddisfatta e, comunque, non può essere rivolta a Tiscali Italia S.p.A.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in questa sede, atteso che si ritiene già assolta in virtù del verbale di accordo sottoscritto in riferimento al GU14/279096/2020, depositato in data 15/05/2020. In particolare, tra le richieste presenti nella citata istanza di definizione, conseguentemente coperta dal relativo accordo raggiunto in data 14/04/2021, si legge «*indennizzo per illegittima sospensione della linea telefonica e adsl dal 26/06/2019 fino alla riattivazione*». Orbene, sta in *re ipsa* che la richiesta di indennizzo odierna, relativa al disservizio asseritamente protrattosi sino al marzo 2021, deve ritenersi soddisfatta per effetto dell'accordo raggiunto in data 14/04/2021.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che la linea n. 0815440284 è stata riattivata su rete Fastweb S.p.A. in data 11/06/2021, come dichiarato dall'utente stesso.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. in quanto, in ordine alla ritardata migrazione della linea in Fastweb S.p.A., dalle risultanze istruttorie non è emersa alcuna responsabilità a carico dell'operatore *donating*.

Anche la richiesta di parte istante di cui al punto v. non merita accoglimento in quanto il reclamo inviato dall'utente in data 03/02/2021 può ritenersi riscontrato a mezzo della comunicazione resa dall'operatore in data 02/03/2021, nell'ambito del procedimento GU5/399923/2021.

La richiesta di parte istante di cui al punto vi. non può essere soddisfatta, atteso che il *Regolamento sugli indennizzi* che trova applicazione in questa sede non prevede alcuna ipotesi riconducibile alla fattispecie di “*indennizzo per illecita fatturazione*”.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta di parte istante di cui al punto vii. in quanto la procedura adita a mezzo della piattaforma *Conciliaweb* è gratuita e non risultano allegate nel fascicolo spese giustificate.

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 non accoglie l'istanza della società BIM Telematica nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 16 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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