

DELIBERA N. 344/2022/CRL/UD del 07/10/2022
Cxxx Cxxx Mxxx xxx / TELECOM ITALIA / FASTWEB
(ISTANZA LAZIO/D/670/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 07/10/2022;

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”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza della società Cxxx Cxxx Mxxx xxx di cui al prot. D2982 del 01/06/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

Cxxx Cxxx Mxxx xxx (nel prosieguo, per brevità, Civitella oppure la società istante) lamenta la pretesa ritardata migrazione della linea n. 06.3xxxxxxx, a sé intestata, da Fastweb S.p.a. (nel prosieguo, per brevità, Fastweb) a Telecom Italia S.p.a., ora TIM S.p.a. (nel prosieguo, per brevità, TIM), come da contratto sottoscritto il giorno 1/03/2017, a cui faceva seguito, in data 8/08/2017, nelle more dell'attivazione della fornitura da parte di TIM, la sospensione del collegamento, lato fonia, ed il malfunzionamento parziale, lato ADSL.

Deduce che, nonostante il disservizio, Fastweb emetteva fatture che venivano regolarmente saldate, e che la linea veniva riattivata in data 13/03/2018, per effetto dell'esecuzione del contratto da parte di TIM.

L'istante formulava istanza di definizione nei confronti dell'operatore per sentire accogliere le seguenti conclusioni: "pagamento degli indennizzi per complessivi € 11.114,00..., rimborso fattura pagate n. 7991082 e 9680717, storno fatture n. 218926 e 2192241".

Depositava, a supporto delle proprie tesi, oltre ai prescritti documenti, fra le altre cose, una nota riepilogativa, le lettere di reclamo a TIM e Fastweb e le fatture sopra citate. Successivamente, entro il trentesimo giorno dalla ricezione della comunicazione di avvio del procedimento, depositava i contratti sottoscritti con TIM le lettere di risposta inviate da quest'ultimo.

2. Posizione dell'operatore TIM

L'operatore ha contestato quanto rappresentato dall'istante asserendo la propria estraneità alle problematiche lamentate in questa sede, stante la propria correttezza gestionale, e chiedendo pertanto il rigetto delle domande formulate nei propri confronti.

Ha precisato che la linea oggetto di controversia è stata attivata in data 13/03/2018, ma che tale ritardo non è ascrivibile a sé quanto piuttosto ad un errore del codice di migrazione fornito da Fastweb: nella prima proposta di attivazione, con modulo di rientro dell'1/03/2017, il codice di migrazione, trascritto come da fattura Fastweb, non veniva riconosciuto in fase 2 e la procedura di migrazione si chiudeva in data 28/03/2017 per indicazione del codice segreto errato. Tale scarto veniva opposto anche in occasione di tutti gli ulteriori tentativi di attivazione/migrazione che si sono succeduti nei mesi.

Si legge in memoria che "successivamente, in data 28/03/2017 veniva aperta una nuova esigenza di rientro, chiusa in data 10/04/2017. L'ordine di lavoro è stato emesso per rientro direttamente in fibra ed annullato in data 10/05/2017 con causale "Q05", perché il cliente rinunciava alla fibra e non voleva il VoIP in presenza di antifurto con combinatore e centralino. In data 16/05/2017 veniva aperta una nuova esigenza avente ad oggetto un altro modulo di rientro sottoscritto in data 8/05/2017. L'esigenza, al pari

della precedente, è stata chiusa in data 29/05/2017. In data 29/05/2017, viene nuovamente aperta un'esigenza, successivamente chiusa il 20/07/2017 per interruzione da parte di OLO, con sottostato "Codice segreto errato". Successivamente, in data 10/08/2017 risulta aperta una nuova esigenza chiusa il 17/08/2017, sempre con sottostato "Codice migrazione errato 1". E ancora in data 18/07/2017 e 31/08/2017 sono state aperte esigenze dello stesso tipo delle precedenti, tutte interrotte per codice errato".

L'operatore ha inoltre dedotto che forniva adeguata informativa a Cxxx, rispondendo al reclamo con lettera del 28/11/2017.

Aggiunge inoltre che la migrazione non veniva espletata neppure a seguito del provvedimento d'urgenza, per la stessa ragione (codice segreto errato).

In data 15/01/2018, risulta che TIM richiedeva all'istante la ri-trasmissione dei moduli e dava seguito alla richiesta di migrazione in data 2/02/2018. L'ordinativo subiva scarto in data 12/02/2018 come nei casi precedenti. Successivamente, la procedura veniva riespletata con ordinativo dell'1/03/2018, andato a buon fine, sia lato fonia che lato ADSL, in data 13/03/2018.

L'operatore precisa che in pari data veniva tentata una conversione in fibra, ma la lavorazione veniva annullata da sistema, in data 14/03/2018 veniva inviata lettera di conferma attivazione a parte istante. Per tutti i disservizi patiti sulla linea in un periodo precedente a tale data, quindi, il gestore a cui Civitella avrebbe dovuto indirizzare le proprie richieste avrebbe dovuto essere Fastweb, in qualità di OLO *donating*.

Depositava, a supporto delle proprie tesi, i moduli di rientro della linea *de quo* datati 1/03/2017, 1/05/2017 e 8/08/2017, la lettera di risposta inviata da TIM in data 28/11/2017, la lettera inviata da TIM in data 15/01/2018 e la Welcome Letter datata 14/03/2018.

3. Posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore ha contestato quanto rappresentato dall'istante, ribadendo la propria correttezza gestionale e chiedendo pertanto il rigetto delle domande formulate nei propri confronti.

L'operatore ha innanzitutto rilevato che mai nessun disservizio, lato fonia o ADSL, è stato espressamente lamentato dall'istante, che non ne fa parola né nell'istanza di conciliazione né in quella di definizione, con conseguente infondatezza della relativa domanda di indennizzo.

Ha precisato inoltre che la linea oggetto di controversia ha subito "portabilità in data 9 agosto 2017 con ricezione della notifica 12 in data 10 agosto. Non si comprende il motivo per il quale l'operatore *recipient* non si sia attivato per l'attivazione della

numerazione.” Solo a seguito del provvedimento d’urgenza, nonostante la procedura fosse stata già ultimata ad agosto, provvedeva ad una cessazione con rientro, subendo una prima bocciatura da TIM per rifiuto del cliente, in data 9/01/2018 e successivo espletamento, con esito positivo, in data 15/03/2018.

Tale circostanza, unitamente al fatto che, secondo la ricostruzione dell’istante, il collegamento (lato fonia) riprendeva a funzionare il giorno 13/03/2018, consente a Fastweb di dedurre che l’utenza fosse esercitata da TIM già da agosto 2017, con conseguente integrale responsabilità, rinvenibile in capo a quest’ultima, dei disservizi patiti dall’utente finale.

A fondamento della propria tesi difensiva, l’operatore depositava le schermate di lavorazione degli ordinativi di portabilità e di cessazione con rientro.

Ad ogni buon conto, ai fini della materia del contendere, si segnala che le parti raggiungevano un accordo transattivo in occasione dell’udienza di definizione del 17/04/2018.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Deve essere dichiarata cessata la materia del contendere nei confronti di Fastweb, con cui l’utente ha raggiunto un accordo transattivo in data 17/04/2018, chiedendo che il procedimento proseguisse nei confronti della sola TIM per i disservizi lamentati nell’istanza di definizione.

Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno.

Non solo. Ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità)* l’oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore.

Nell’ambito dei poteri ufficiosi di questo Corecom, si rileva come parte istante non lamenti alcun malfunzionamento, lato ADSL, della linea n. 06.3331855 prima

dell'8/08/2017, con conseguente inammissibilità della domanda di indennizzo formulata in sede di definizione con riferimento ai disservizi antecedenti a tale data, perché in violazione del combinato disposto degli artt. 14 co. 1 e 12, co. 3, delibera 173/07/CONS, stante il mancato esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione su tale aspetto.

Nel merito, le richieste dell'istante nei confronti di TIM non possono essere accolte per i motivi esposti di seguito.

Circa la bocciatura degli ordinativi di migrazione, nessuna responsabilità è ravvisabile nella condotta di TIM. L'inesatta trascrizione del codice alfanumerico associato all'utenza da migrare è un'ipotesi che preclude l'individuazione della linea interessata da parte dell'OLO *donating* e, conseguentemente, il rilascio necessario ai fini della migrazione.

Dalle risultanze istruttorie è acclarato che TIM, nella compilazione del primo modulo di rientro, utilizzava il codice di migrazione riportato sulla fattura emessa da Fastweb, sicché non sembra sussistere alcun inesatto adempimento da parte dell'operatore *recipient*. Quest'ultimo dimostra inoltre che, a fronte degli scarti subiti, interloquiva con il cliente al fine di ottenere conferma dei dati forniti e/o rilanciare la procedura di migrazione tramite nuove contrattualizzazioni, parimenti prive di esito positivo, sicché non è possibile ascrivergli alcun inadempimento ex art. 1218 c.c. produttivo di indennizzo in questa sede ai sensi degli artt. 3, co. 3, e 12, co. 2, All. A, delibera 73/11/CONS.

Fermo restando quanto rilevato in via preliminare, riguardo alla sospensione del collegamento, lato fonia, ed il malfunzionamento parziale, lato ADSL, riscontrati dall'8/08/2017 al 15/03/2018, vale quanto segue.

Secondo la ricostruzione fattuale fornita da TIM in memoria, la linea oggetto di controversia è stata portata in consistenza TIM solo in data 13/03/2018, a causa della bocciatura dei numerosi tentativi effettuati per "codice segreto errato". Tale affermazione, apodittica e non provata *per tabulas*, è tuttavia smentita dall'operatore *donating*, secondo cui la procedura è stata espletata in data 9/08/2017. Inoltre, solo a seguito del provvedimento d'urgenza, risulta essere stata eseguita una cessazione con rientro, inizialmente bocciata da TIM per rifiuto del cliente, in data 9/01/2018, ed espletata, infine, in data 15/03/2018.

Non si comprende, quindi, con esattezza, il termine temporale da prendere in considerazione ai fini del calcolo dell'indennizzo, essendo tale incertezza aggravata dalle dichiarazioni di Fastweb circa il fatto che, se il collegamento lato fonia ha ripreso a funzionare il giorno 13/03/2018, evidentemente la linea era esercitata da TIM già molti mesi prima. Se così non fosse stato, cioè se nessuno dei due operatori avesse avuto la

disponibilità della linea in data 13/03/2018, il collegamento non avrebbe potuto tornare funzionante in alcun modo e, fra i due operatori coinvolti, considerata la notifica 12 del 10/08/2017, l' esercente i servizi di rete doveva essere necessariamente TIM.

Ai fini della disamina della presente controversia, quindi, occorre comprendere quale operatore forniva effettivamente il servizio nel periodo compreso fra l'8/08/2017 e il 13/03/2018.

Dall'analisi della documentazione versata in atti, inclusa quella prodotta da Fastweb, la procedura di migrazione sembrerebbe essere stata utilmente eseguita solo in data 15/03/2018, epoca in cui veniva espletato l'ordinativo di cessazione con rientro emesso da OLO *donating* in ottemperanza al provvedimento d'urgenza.

A nulla rileva la notifica 12 scesa a sistema in data 10/08/2017, che ha sì comportato la chiusura del ciclo di fatturazione da parte dell'OLO *donating*, ma non può essere ritenuta indicativa dell'avvenuto rilascio, e contestuale apprensione, della risorsa numerica, *a fortiori* laddove (a) TIM dichiara di aver ottenuto la disponibilità della linea n. 06.3xxxxxxx solo in data 15/03/2018 e (b) parte istante dichiara di essere rimasto disservito fino al 13/03/2018.

Tali dichiarazioni sembrano peraltro compatibili con la procedura di cessazione con rientro, che Fastweb dichiara di aver avviato per la seconda volta genericamente dopo il 9/01/2018, unico *iter* che consente di "retrocedere" la numerazione sul servizio voce RTG di Telecom Italia, ex-monopolista di rete, cessando il servizio voce con l'OLO.

Per tale ragione, TIM non può essere ritenuta responsabile né del ritardo nell'attivazione del contratto, tenuto conto degli innumerevoli tentativi di migrazione effettuati, a dimostrazione della condotta diligente tenuta nei confronti di Civitella, né della sospensione del collegamento, lato fonia, e del malfunzionamento parziale, lato ADSL compreso fra l'8/08/2017 e il 13/03/2018, epoca in cui l'utenza era in consistenza Fastweb, nei cui confronti si dichiara cessata la materia del contendere in ragione di quanto sopra esposto.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza di Cxxx Cxxx Mxxx xxx nei confronti della società Telecom Italia S.p.a. (ora TIM S.p.a.).

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 07/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini