

DELIBERA n° 105 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXX/ FASTWEB S.p.A./TIM S.p.A. (Già TELECOM ITALIA S.p.A)

GU14 / 323 / 2017 e GU14 / 07 / 2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 19/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;

- VISTO** il “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTE** le istanze di definizione del sig. XXXXXXXX acquisite rispettivamente in data *17 luglio 2017 prot 38289, XXXXXXXX/ Fastewb (GU14/323/2017)* ed in data *09/01/2018 al prot 1040, XXXXXXXX/Telecom Italia S.p.A. (GU14/07/2018)*;
- VISTA** la riunione dei procedimenti avvenuta in sede di udienza di definizione, in data 10/07/2018;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante**
- Il sig. XXXXXXXX, di seguito *istante e/o utente*, intestatario dell’utenza di **tipo privato XXXXXXXXXX** servizio di telefonia fissa e servizi internet/adsl contesta:
- all’operatore Fastweb Spa interruzione e/sospensione del servizi, spese/fatturazioni non giustificate e costi di recesso;
- all’operatore Tim S.p.A (già Telecom Italia S.P.A) interruzione/sospensione del servizio;
- L’istante riferisce che, nel mese di febbraio 2017 il servizio voce e ADSL subiva un’interruzione per 10 giorni. Casualmente chiamando il proprio numero rispondeva un’altra persona, la Sig.ra YYYYYYYY domiciliata nella medesima via XXXXXXXX ma al civico antecedente al suo. Parlando con la predetta sig.ra YYYYYYYY veniva a conoscenza che la medesima, qualche giorno prima, aveva stipulato un contratto relativo al servizio voce fisso e ADSL con la Fastweb e che le era stata assegnata la sua numerazione, la XXXXXXXXXX. L’utente quindi contattava la Fastweb S.p.A. chiedendo la restituzione della propria numerazione che deteneva da 14 anni. Dopo circa 10 giorni la linea veniva riattivata e veniva riconosciuto da parte della Fastweb S.p.A., un indennizzo pari a €. 38,90. Tuttavia nel mese di marzo 2017, la linea si interrompeva nuovamente e contattando il proprio numero rispondeva nuovamente la Sig.ra YYYYYYYY, la quale comunicava di avere cambiato operatore e di essere passata con la numerazione in contestazione alla

Tim. Da quel momento l'istante ha perso definitivamente la numerazione. In data 30/03/2017 l'utente chiedeva l'emissione di un provvedimento temporaneo che in base alla documentazione acquisita veniva emesso in data 18/4/2017 prot n. 20743 rimasto inevaso. Dalla documentazione allegata da Fastweb risulta che il numero è migrato verso Telecom. L'istante precisa di non avere mai richiesto tale migrazione avvenuta su altro nominativo, quella della Sig.ra YYYYYYYY.

In base a tali premesse, l'istante chiede alla Fastweb:

- 1) indennizzo di €.1000,00 per la perdita della numerazione posseduta ad oltre 10 anni;
- 2) indennizzo di €.1.650,00 per la cessazione illegittima del servizio fonia e ADSL per 110 giorni (15/3/2017 al 03/07/2017);
- 3) indennizzo di €. 87,00 per mancata risposta al reclamo (dal 08/03/2017 al 03/07/2017);
- 4) storno totale di eventuali fatture (anche relative ad illegittimi costi di recesso) riferibili a tutto il periodo del disservizio ad oggi.

In base a tali premesse, l'istante chiede alla Tim S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) :

- 1) indennizzo per migrazione non richiesta;
- 2) indennizzo per perdita di numerazione.

S_{CONSIDERATA} la posizione dell'operatore Fastweb S.p.A

La *Fastweb S.p.A.* (di seguito *Fastweb*) nella propria memoria contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza e si oppone alle richieste avversarie. Preliminariamente eccepisce l'inammissibilità delle richieste in quanto non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione in particolare rileva che nel formulario GU del 29/3/2017 l'istante chiedeva "immediato ripristino della linea telefonica e di internet ed un equo risarcimento per i danni subiti... . Invece nel formulario GU14 le richieste sono di altro tenore e di altra entità, per tale motivo chiede che l'intera istanza sia dichiarata inammissibile. Nel merito rileva infondatezza della domanda per i seguenti motivi. L'istante in data 27/2/2017 ha chiesto la migrazione verso Telecom Italia Spa e a tal fine deposita schermata Eureka. La migrazione veniva espletata in data 15/3/2017. Precisa che in relazione al provvedimento temporaneo richiesto dall'istante la stessa comunicava al Corecom la cessazione dei rapporti contrattuali a seguito procedura di migrazione verso Telecom

Italia e che pertanto la numerazione XXXXXXXXXX non era più nella sua disponibilità, allega a tal proposito le comunicazioni inviate al Corecom. Successivamente in data 26/4/2017 Fastweb inviava ulteriore nota al Corecom in relazione al provvedimento temporaneo dove faceva presente che l'istante non aveva dato riscontro alle comunicazioni allo stesso inviate ai fini di acquisire il codice di migrazione e provvedere al rientro in Fastweb. Informazioni richieste in data 19/4/2017 e 21/4/2017 a cui l'istante non ha dato mai riscontro. In sostanza Fastweb ritiene di avere legittimamente eseguito la richiesta di migrazione proveniente da Telecom Italia. In relazione alla richiesta sulle fatture, la società ha evidenziato che le stesse contengono traffico telefonico sino alla data della migrazione, ed inoltre evidenzia che ad oggi, l'istante presenta un insoluto pari a €.239,77. Infine precisa che nessun reclamo scritto è mai pervenuto alla società né risulta prodotto in atti.

la posizione dell'operatore TIM S.p.A (già Telecom Italia s.p.a.)

La Tim Spa (già Telecom Italia s.p.a.) di seguito *TIM, e/o operatore, società*, nella propria memoria, preliminarmente rileva la carenza di legittimazione attiva dell'istante, in merito alle doglianze de quo, in quanto lo stesso non risulta intestatario dell'utenza in contestazione, né titolare di alcun rapporto contrattuale con la società in relazione all'utenza di cui si tratta. Precisa che in data 16 febbraio ha riscontrato richiesta di rientro in Tim dell'utenza in contestazione a nome della sig.ra YYYYYYYY. L'utenza veniva attivata in data 15/3/2017. Successivamente in data 29/6/2017 l'utenza cessava per passaggio ad altro operatore. Alla luce di quanto sopra non si ritiene esserci nessuna responsabilità in capo alla società in quanto la procedura di migrazione è regolamentata dalla delibera Agcom n.274/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni. In base a quanto previsto dalla suddetta normativa unico compito dell'operatore recipient (Telecom) è solo quello di trasmettere la volontà dell'utente all'operatore donating (nel caso di specie Fastweb), il quale ha l'obbligo di effettuare le verifiche formali e tecniche prima di rilasciare l'utenza, comunicando il diniego alla migrazione nel caso in cui le verifiche non diano esito positivo . Nel caso di cui trattasi l'operatore donating ha rilasciato l'utenza de qua e quindi nessuna responsabilità è addebitabile alla Telecom . Per i motivi di cui sopra chiede il totale rigetto dell'istanza perche infodata in fatto e in diritto

Controdeduzioni dell’istante

L’ istante, a mezzo del proprio delegato, ha contestato tutto quanto dedotto dalla Fastweb nella propria memoria difensiva e in particolare ha evidenziato che il sig. XXXXXXXX non ha mai chiesto la migrazione verso Telecom Italia S.p.A . In relazione alla depositata schermata Eureka dove risulta l’eseguita migrazione rileva che non si mette in dubbio che questa sia richiesta ed avvenuta ma bensì, che ha richiederla sia stato il sig. XXXXXXXX. Evidenzia altresì, che Fastweb non ha spiegato come la numerazione di pertinenza dell’istante sia stata assegnata ad altro utente, a comprova di ciò deposita il contratto stipulato in data 10/2/2016 per il servizio voce e ADSL. Contesta l’insoluto richiesto dall’operatore e in relazione all’eccezione preliminare di inammissibilità precisa che le richieste formulate nel GU14 sono in linea con quelle richieste in sede di conciliazione, che, considerato l’impossibilità di recupero della numerazione in alternativa si chiedono gli indennizzi. Reitera le richieste già formulate in istanza ed evidenzia che in data 20/10/2017 si è proceduto a proporre istanza di conciliazione nei confronti di Telecom Italia S.p.A per le medesime motivazioni.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per la seguente motivazione.

In via preliminare, si rileva l’estraneità di Telecom Italia S.p.A. rispetto alla controversia, atteso che l’istante per la suddetta società non risulta intestatario l’utenza de qua né titolare di alcun rapporto contrattuale. Infatti dalla disamina della documentazione si rileva che la richiesta di rientro in Telecom è stata fatta dalla Sig.ra YYYYYYYY per la linea telefonica XXXXXXXXXX in data 16/2/2017 e in data 15/3/2017 veniva espletata la portabilità, dopo avere avuto rilasciata l’utenza da parte dell’operatore donating. Pertanto, non si ritiene di accogliere le pretese di parte istante nei confronti del suddetto operatore ed indicate ai punti 5) e 6) della presente, stante che nessuna responsabilità è addebitabile alla Tim S.p.A. per i disservizi subiti dall’istante.

Passando ad esaminare la posizione dell’operatore Fastweb le richieste dell’istante possono essere parzialmente accolte in quanto dall’esame della documentazione in atti i disservizi subiti dall’utente sono addebitabili ad un comportamento negligente

della società convenuta. Per ben comprendere cosa effettivamente sia accaduto bisogna fare riferimento al periodo precedente la perdita definitiva di numerazione con conseguente interruzione dei servizi sull'utenza XXXXXXXXXX. Come affermato dall'istante, e non contestato dall'operatore, nel febbraio 2017 il servizio voce e adsl subiva l'interruzione per circa 10 giorni, l'istante si accorgeva che tale numero era stata assegnato alla sig.ra YYYYYYYY, la quale contattata dichiarava che qualche giorno prima aveva stipulato contratto con la Fastweb e che le era stata assegnata la numerazione de qua. L'istante si rivolgeva alla Fastweb per recuperare la numerazione, dopo circa 10 giorni il servizio veniva riattivato. Quindi in tale fase la situazione sembrava risolta. Successivamente dopo pochi giorni, precisamente nel mese di marzo 2017, nuovamente il servizio subiva interruzione e chiamando il numero XXXXXXXXXX rispondeva nuovamente la sig.ra YYYYYYYY la quale comunicava di essere migrata, con la medesima numerazione, con altro operatore. Da quanto sopra descritto e dalle risultanze della documentazione agli atti è evidente che l'errore, che ha dato luogo alla presente controversia, risale al primo disservizio. La Fastweb nel febbraio 2017 ha erroneamente attribuito alla Sig.ra YYYYYYYY la numerazione che era del sig. XXXXXXXX, nelle more di riattivazione del servizio all'istante, la sig.ra YYYYYYYY ha chiesto (16/2/2017) il rientro in Telecom con la numerazione assegnatale da Fastweb e con il codice di migrazione che era uguale a quello del sig. XXXXXXXX, da qui le schermate Eureka. L'operatore Fastweb non ha posto in essere, in seguito alla riattivazione del servizio a favore dell'istante, i rimedi necessari al fine di evitare una sovrapposizione di codici di migrazione. Inoltre lo stesso non ha effettuato le verifiche formali e tecniche necessarie prima di rilasciare l'utenza, che nel caso in specie, dovevano essere più stringenti stante quanto avvenuto precedentemente. Per quanto sopra esposto la richiesta dell'istante di cui al *punto 1)* indennizzo di €.1000,00 per la perdita della numerazione posseduta ad oltre 10 anni, può essere accolta ma parzialmente. Poiché l'utente non ha provato da quanto tempo era titolare della predetta numerazione, l'indennizzo di cui all'art. 9 del Regolamento sugli indennizzi per la perdita della numerazione può liquidarsi nella misura di sola annualità di precedente utilizzo, unità di riferimento di cui al citato art. 9, e dunque nella misura di euro 100,00.

Relativamente alla richiesta di cui al *punto 2)* la stessa deve essere parzialmente accolta in quanto senza dubbio la cessazione dei servizi è avvenuta in mancanza di

presupposti come sopra evidenziato, stante che l'istante non ha mai chiesto la migrazione da Fastweb a Telecom Italia spa. La Fastweb è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 1 del Regolamento degli indennizzi, che prevede la corresponsione di euro 7,50 pro die per ciascun servizio .Visto quanto sopra esposto si deve riconoscere all'istante l'indennizzo per cessazione del servizio voce e del servizio ADSL a partire dalla data di migrazione dell'utenza in Telecom 15/3/2017 sino alla data dell'udienza di conciliazione (26/05/2017) , per un totale di giorni 72 e per la complessiva somma di euro 1.080,00 (milleottanta00).

Con riferimento alla richiesta di cui al *punto 3)* indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può essere accolta in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo da parte dell'istante e pertanto non sussistono gli estremi per il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Relativamente alla richiesta di cui *al punto 4)* storno delle fatture riferibili a tutto il periodo del disservizio può essere accolta. La Fastweb dovrà stornare tutte le fatture emesse successivamente al 15/3/2017 (data di migrazione della numerazione in Telecom Italia spa).

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di definizione, svoltesi innanzi al Corecom, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza del Sig. XXXXXXXXX per l'utenza **tipo privato XXXXXXXXXX** nei confronti della Società Tim S.p.A. (già Telecom Italia S.P.A.), per le motivazioni di cui in premessa.

2. Di compensare tra le suddette parti le spese della presente procedura .
3. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. XXXXXXXXX per l'utenza **tipo privato XXXXXXXXXXXX** nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
4. La società Fastweb S.p.A., è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, i seguenti importi:
 - euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per perdita di numerazione;
 - euro 1080,00 (milleottanta/00) a titolo di indennizzo per cessazione illegittima dei servizi voce e Adsl
5. La Società Fastweb S.p.A. è tenuta ad effettuare, in favore dell'istante, lo storno delle fatture emesse successivamente alla data 15/3/2017 ed alla regolarizzazione delle situazione contabile/amministrativa, ed al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La società Società Fatweb S.p.A. è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 19/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

