

DETERMINAZIONE n. 17 del 21 ottobre 2021

Oggetto: Definizione della controversia: GU14 n. 282-18 xxxxx / Fastweb S.p.A.

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;



VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”,

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”;

VISTA l’istanza. GU14 n. 155 del giorno 13 marzo 2018 con cui la società xxxx. chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) e con la società Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità Fastweb) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che :

- nel corso dell’udienza per la discussione della controversia,, in data 26 novembre 2018, l’operatore Telecom Italia e la parte istante raggiungevano un accordo transattivo, mentre con l’operatore Fastweb la parte istante ribadiva la richiesta di definizione della controversia;

CONSIDERATO altresì quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante lamenta il ritardo della migrazione da Fastweb a Telecom Italia delle utenze *business* n. 055 10513xxx e n. 05510192xxx, nonché disservizi nelle more del passaggio fra operatori. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata in atti, ha rappresentato quanto segue:

- “in data 6 dicembre 2017, [sottoscriveva] un contratto con il gestore Tim, improntando sin da subito un rapporto di massima fiducia e trasparenza, attivando i servizi di telefonia fissa, fax e dati, associata ai numeri telefonici 0551051xxx e 05510192xxx, provenienti da Fastweb”;

- “[d]opo la sottoscrizione del contratto, [provvedeva] a sollecitare più volte a Tim il sopralluogo e quindi l’attivazione dei servizi richiesti e Tim [riferiva] che Fastweb non rilascia[va] le numerazioni, mentre Fastweb (...) comunica[va] che i numeri non [erano] stati richiesti da Tim”;



- *“solo nel mese di marzo [dell’] anno 2018 [venivano] contattati dal servizio clienti Tim per fissare un appuntamento con il tecnico per la consegna del modem e la relativa attivazione dei servizi”.*

Nell’ambito della procedura conciliativa, in data 2 febbraio 2018, l’istante chiedeva al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS. Nel formulario GU5, nel lamentare la *“[r]itardata attivazione del servizio e ritardata portabilità del numero”*, chiedeva agli operatori coinvolti l’*“[i]mmediata risoluzione delle problematiche”*.

Dalle risultanze istruttorie collegate alla predetta istanza GU5, emergeva che la portabilità dell’utenza n. 055 0192xxxx era avvenuta il 26 gennaio 2018. Per quanto attiene la numerazione 055 051xxx Fastweb dichiarava di non aver ricevuto richieste di portabilità da parte di Telecom Italia.

Nell’ambito del procedimento d’urgenza soprarichiamato, l’utente, con nota del 14 febbraio 2018 comunicava che il 9 gennaio 2018 un tecnico di Telecom Italia, intervenuto *in loco*, aveva attivato il servizio di accesso ad internet in tecnologia fibra e le numerazioni provvisorie in attesa del passaggio dei numeri chiesti in portabilità. Dal 9 febbraio 2018 aveva riscontrato che il numero n. 055 019xxx non funzionava e che, invece, il numero 055 0513xxxx non riceveva da alcuni operatori.

In data 15 febbraio 2018 veniva emesso dal CoReCom Toscana un provvedimento temporaneo nei confronti degli operatori Fastweb e Telecom Italia con il quale si richiedeva *“che gli operatori Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. provvedano, per quanto di propria competenza, ad avviare gli adempimenti tecnici, gestionali ed amministrativi previsti dalla normativa in vigore al fine di ottenere il completo rientro in Telecom Italia S.p.A. delle utenze (...) n. 055-019xxxx/055-051xxxx”*.

In risposta al provvedimento temporaneo l’operatore Fastweb rappresentava *“che [era] attualmente in corso, da parte dell’operatore recipient prescelto dall’istante, Telecom Italia spa, procedura di number portability pura anche per l’utenza n. 055051xxx, con richiesta ricevuta il 12/02/2018 e con DAC prevista per il 23/02/2018.”*

Parte istante ha dichiarato che gli operatori coinvolti non davano *“l’immediata esecuzione, tanto è vero che [ha] dovuto attendere ben 3 mesi per avere i servizi attivi con Tim”*.

In data 5 aprile 2018 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Fastweb e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) gli indennizzi *“come da Delibera AgCom 73/11/CONS, Allegato A - Articolo 3 Indennizzo per ritardata attivazione del servizio (...)”* e *“Articolo 6 - Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero”*.

2. La posizione degli operatori.

La società Telecom Italia, in relazione ai fatti oggetto di controversia, risulta estromessa dalla procedura, atteso che, nell’udienza di definizione, l’Ufficio del Corecom prendeva atto dell’accordo transattivo intercorso fra le parti con la conseguente archiviazione del presente procedimento nei confronti dell’operatore medesimo. A tal riguardo, ai fini della ricostruzione della vicenda, si è ritenuto che quanto contenuto nella memoria dell’operatore Telecom Italia, sebbene estromesso dal presente procedimento, meritasse una valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva e del completamento istruttorio.

Nella memoria agli atti, l’operatore Telecom Italia deduceva, fra l’altro, quanto segue:

“particolare si rileva che il n. 0550192xxx è nativo Vodafone, il n. 0550513xxx è nativo Fastweb, per tale ragione WHOLESale non ha possibilità di effettuare verifiche. La richiesta di migrazione in TIM è datata 06/12/2017. I numeri sopra indicati risultano migrati in TIM il 09/02/2018 come LINEA IP



CENTREX - VOIP legati a un collegamento TUTTOFIBRA n. 05591xxx. Prima è stato attivato il collegamento TUTTOFIBRA n. 055911xxxx come nuovo impianto con ordinativo emesso in data 02/01/2018 ed espletato il 09/01/2018. Solo dopo l'attivazione, si è potuto procedere con la migrazione in TIM dei numeri in oggetto. La migrazione è avvenuta dopo che sono stati effettuati tutti i vari passaggi di verifica con OLO e PDC. Nel collegamento TUTTOFIBRA è incluso anche un altro VOIP n. 032144xxxx. Dopo la migrazione, sono state riscontrate delle segnalazioni dell'istante in CRMB per problemi in ricezione. Il problema sembrerebbe legato a un non corretto rilascio dei numeri da parte del precedente gestore. Non risultano aperti guasti. Il problema risulta risolto il 07/03/2018 con conferma telefonica da parte [della società istante]”.

La società Fastweb, in data 20 giugno 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha eccepito *“l'inammissibilità delle doglianze poste dall'istante, in quanto le ha introdotte in violazione di quanto stabilito dalla Delibera 276/1 3/CONS. Infatti, in base all'articolo 16, comma 2bis: "tutti gli atti di parte devono essere chiari e sintetici, anche nella veste grafica, evitando formulazioni enfatiche o ridondanti, dovendosi limitare alla semplice esposizione dei fatti e delle rispettive richieste. L'utilizzo dei formulari predisposti dalla Direzione solo per comunicare i dati anagrafici, con il rinvio a documenti allegati per l'esposizione dei fatti e l'illustrazione delle richieste, può essere interpretato come violazione del suddetto principio ove il rinvio non appaia giustificato". Per tutti i motivi suddetti, la scrivente chiede che l'istanza per cui si procede venga dichiarata inammissibile/improcedibile/irricevibile”.*

Nel merito, l'operatore ha *“contesta[to] la fondatezza delle doglianze introdotte nel presente procedimento per i motivi che seguono:*

- 1. a seguito della adesione [della società istante] alla proposta di abbonamento Fastweb denominata "Unilimited Business", la scrivente ha attivato i propri servizi con codice cliente n. LA0076 1487, in ossequio alle disposizioni del regolamento negoziate (doc. n. 1);*
- 2. ciò precisato, con l'introduzione del presente giudizio, controparte ha lamentato il ritardo nella portabilità delle proprie utenze n. 055019xxxx e n. 055051xxxx, asseritamente richiesta in data 06.12.2017;*
- 3. ebbene, in merito alle predette doglianze, va chiarito che alcun ritardo è imputabile a Fastweb, atteso che la NPP delle utenze su indicate è avvenuta correttamente, come da documentazione che si allega (doc. n. 2);*
- 4. in particolare, si osserva che i fatti, come narrati da Telecom Italia Spa nelle memorie depositate in data 19.06.2018, non risultano affatto coincidere ai reali accadimenti;*
- 5. peraltro, le deduzioni operate da TIM e riportate nelle citate memorie consistono in mere asserzioni, non sostenute da alcun elemento probatorio;*
- 6. e difatti, in data 15.01.2018, è giunta alla scrivente la richiesta di NPP della numerazione 055019xxx*
- 7. detta procedura, è stata correttamente espletata in data 26.01.2018;*
- 8. la circostanza appena esposta è dimostrata, con ogni evidenza, dalla schermata Eureka allegata al presente atto (doc. n. 3);*
- 9. inoltre, ad ulteriore comprova di quanto suddetto, soccorre la mail inviata da Fastweb all'istante in data 01.02.2018 (doc. n. 4), ove si vede che era stata richiesta la sola portabilità della utenza n. 0550192xxxx, tant'è vero che la scrivente ha informato [la società istante] che il contratto recante codice cliente n. LA0076 1487, sarebbe proseguito per i servizi non oggetto di trasferimento;*
- 10. difatti, va chiarito che la procedura di NPP, richiesta nel caso de quo, consente il passaggio della sola numerazione, senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio;*
- 11. dunque controparte avrebbe dovuto manifestare alla scrivente la propria volontà di recedere dal contratto;*
- 12. diversamente, alcuna comunicazione in tal senso è giunta a Fastweb;*

13. da ultimo, analizzando la fattura del 31.01.2018 (doc. n. 5), ben si vede come Fastweb abbia sempre garantito l'erogazione dei servizi sull'utenza n. 055019xxxx, sino a quando non è passata ad altro gestore;

14. successivamente, in data 12.02.2018, è giunta a Fastweb la richiesta di NPP della linea n. 0550513xxxx, che è stata espletata il 23.02.2018 (doc. n. 6);

15. quanto appena esposto, è stato anche correttamente riferito al Corecom in sede di GU5 del 07.02.2018 (...);

16. nella suddetta sede infatti, Fastweb ha precisato che " in merito alla richiesta di osservazioni emarginata rendiamo noto, relativamente alle utenze n. 0550192xxxx e 0550513xxxx, che per quanto riguarda la risorsa numerica 0550192885 non è nella disponibilità di Fastweb spa atteso che, come risulta dal documento allegato, è passata nel pieno possesso di Telecom Italia spa a seguito di espletamento in data 26/01/2018 di procedura di number portability pura. Per quanto concerne la risorsa numerica 055051xxx alcuna richiesta di passaggio per tale numero è mai stata ricevuta dall'operatore recipient prescelto dall'istante. Tra l'altro nel caso di specie Fastweb spa è impossibilitata ad intervenire in alcun modo poiché la società istante risulta passata sotto la gestione operativa di Telecom Italia spa;

17. ed invero, come visto, la richiesta di NPP della linea n. 055051xxxx è giunta alla scrivente solo in data 12.02.2018, dunque dopo il deposito delle memorie Fastweb in sede di GU5;

18. e ciò, è ancor più vero se solo si considera che, in data 19.02.2018, a seguito del provvedimento temporaneo, Fastweb, avendo ricevuto la suddetta richiesta, ha evidenziato allo stesso Co.re.com che

19. si ricorda che suddetta procedura è stata infatti correttamente espletata in data 23.02.2018, come da DAC prevista;

20. anche per tale seconda numerazione, dalla lettura della fattura del 3 1.03.2018 (doc. n. 9), ben si vede che Fastweb abbia sempre garantito l'erogazione dei servizi sull'utenza n. 055051xxxx, sino a quando non è passata in TIM;

21. è palese, dunque, che alcuna responsabilità potrà essere imputata in capo alla scrivente per la asserito ritardo nella portabilità delle utenze;

22. per completezza, si fa presente che il contratto è ancora attivo, poiché alcuna comunicazione di recesso è giunta alla scrivente;

23. peraltro, xxxx ha maturato un insoluto pari ad € 293,95, per le fatture emesse da quella del 02.05.2018;

24. dunque è evidente che nel caso che ci occupa è piuttosto controparte a non aver adempiuto alle proprie obbligazioni".

L'operatore Fastweb ha, infine, concluso ribadendo la richiesta di "rigetto delle richieste avanzate dall'istante, con compensazione delle spese di procedura".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, si deve far presente che, nel corso della presente procedura di definizione della controversia, è stato raggiunto un accordo tra l'istante e la società Telecom Italia in data 26 novembre 2018. Con la sottoscrizione del verbale di accordo parziale raggiunto tra l'istante e la predetta società, si intendono risolte transatte e contestualmente rinunciate tutte le domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra le parti intercorsi; rispetto ai quali le parti hanno dichiarato, quindi, di nient'altro avere a che pretendere l'una dall'altra a nessun titolo o ragione. Quindi, le richieste dell'istante *sub i*), nella misura in cui sono rivolte a Telecom Italia, devono ritenersi superate, in quanto assorbite dal sopracitato accordo intercorso tra la parte istante e quest'ultimo operatore.

Con riferimento alla domanda *sub i*), si osserva che, in un'ottica di *favor utentis*, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, in conformità di quanto statuito con le "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, a norma delle quali, anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Passando al merito della controversia, occorre rilevare che quest'ultima ha ad oggetto disservizi riscontrati durante la procedura di passaggio fra operatori, nello scenario Fastweb *donating* e Telecom Italia *recipient*.

Ciò premesso la presente disamina s'incentra sui disservizi che risultano cristallizzati, fra l'altro, nel formulario GU5:

- il ritardo nella procedura di rientro in Telecom Italia delle utenze *de quibus*, fermo restando quanto ribadito da Fastweb nel verbale di udienza di definizione "che per l'utenza n. 055 019xxx il passaggio verso Telecom Italia è avvenuto in data 26/1/2018 e per l'utenza n. 055 051xxxxla richiesta di passaggio del 12/2/2018 è stata espletata il 23/02/2018";
- l'interruzione dell'utenza n. 055 019xxx a far data 9 febbraio 2018 e, sempre a partire da tale giorno, la parziale erogazione del servizio voce sull'utenza n. 055 051xxx.

La domanda *sub i*), segnatamente al ritardo del rientro in Telecom Italia delle utenze *de quibus* non può essere accolta per i motivi che seguono.

Innanzitutto, dagli atti del procedimento, risulta che l'operatore *recipient* abbia notificato una richiesta di *Number Portability* c.d. "Pura" della numerazione; tale procedura determina il trasferimento dal *donating* della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso ed è regolamentata dalla Delibera Agcom n. 35/10/CIR. Alla luce di quanto emerso agli atti, si deve rilevare che trattasi nella specie di un ritardato espletamento della portabilità dell'utenza n. 0586 884710, atteso che risulta la chiusura dell'ordine di NP (*number Portability*) in data 14 novembre 2016.

Al riguardo si ritiene opportuno richiamare sinteticamente che:

- l'utente rivolge al *recipient* la richiesta di *Number Portability*, comunicandogli contestualmente il codice NP corrispondente alla propria numerazione;
- il *recipient* trasmette la richiesta al *donor*, titolare della numerazione, il quale effettua le verifiche tecniche e trasmette la richiesta al *donating* che ha in gestione la numerazione;
- il *donating* effettua le verifiche formali e tecniche di propria competenza e, all'esito di tali verifiche, si ha il *provisioning* tecnico del *recipient*. Gli operatori coinvolti effettuano la NP a DAC concordata con l'utente.

Con riferimento al caso in esame, occorre evidenziare che l'operatore *recipient* non è parte del presente procedimento, ed è quindi esclusa la valutazione di quanto afferente alla sua sfera di competenza.

Venendo all'esame della vicenda dal punto di vista dell'operatore Fastweb si osserva che tale gestore, quale operatore *donating*, al fine di dimostrare l'assenza di responsabilità nella ritardata portabilità dei numeri *de quibus*, a fronte delle richieste di attivazione documentate agli atti, ha dato conto delle verifiche formali e tecniche di propria competenza, con allegazione delle schermate estratte dai propri sistemi.

Al riguardo, deve rilevarsi che, secondo le disposizioni regolamentari vigenti in materia di passaggio fra operatori (cfr. Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR), un ruolo preminente nella gestione della procedura medesima spetta all'operatore *recipient*, pertanto non è possibile accertare alcuna responsabilità



dell'operatore *donating* una volta stabilita la condotta passiva di quest'ultimo (fra le tante, *cf.* Del. 33/18/DTC).

Pertanto la richiesta *sub i*), per la parte attinente al ritardo nella portabilità delle utenze *de quibus* e delle loro ritardato rientro in Telecom Italia, alcuna responsabilità può essere imputata a Fastweb, in quanto, premesso che l'impegno contrattuale avente ad oggetto la portabilità della numerazione era stato assunto dall'operatore *recipient*, non si ritiene che la relativa pretesa sia una condotta esigibile dall'operatore *donating*, Fastweb, il quale, peraltro, non risulta abbia sollevato alcun impedimento tecnico ostativo alla esecuzione della procedura.

Viceversa la domanda *sub i*), segnatamente malfunzionamento delle utenze *de quibus* può essere accolta nei limiti di quanto seguito esposto.

In primis, si richiama:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento"*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, nell'ambito del procedimento GU5, l'utente, con nota del 14 febbraio 2018 comunicava all'ufficio del Corecom che dal 9 febbraio 2018 aveva riscontrato l'interruzione dei servizi sul numero 055 019xxx e che, invece, il numero 055 051xxxx non riceveva da alcuni operatori.

Dagli atti del procedimento risulta che la portabilità dell'utenza n. 055 019xxxx sia avvenuta il 26 gennaio 2018. Ne deriva che su tale utenza alcuna responsabilità può essere ascritta a Fastweb poiché l'utenza, "nativa Vodafone", era già passata a Telecom Italia, operatore con il quale l'istante ha concluso un accordo transattivo.

Per quanto attiene la numerazione 055 0513xxxx il passaggio a Telecom Italia risulta essere avvenuto il 23 febbraio 2018, come emerge dalla documentazione e, dunque, il disservizio riscontrato dall'istante circa la ricezione delle chiamate da alcuni operatori si colloca anteriormente a tale data.

Occorre tenere in considerazione che il formulario del GU5 (richiesta di osservazioni del 2 febbraio 2018) conteneva la domanda dell'istante finalizzata ad ottenere l'*"[i]mmediata risoluzione delle problematiche"*.



Considerato, inoltre, che disservizi (fra cui la non corretta ricezione delle chiamate) erano enucleati in narrativa del provvedimento emesso in data 15 febbraio 2018 dal Corecom, l'operatore Fastweb avrebbe dovuto dimostrare di aver erogato con continuità il servizio sull'utenza *de qua* quando era ancora nella propria gestione. Al riguardo è lo stesso operatore a ribadire che è proseguita la fatturazione per tale utenza, ancora attiva, deducendo di aver *"informato [la società istante] che il contratto recante codice cliente n. LA0076 1487, sarebbe proseguito per i servizi non oggetto di trasferimento"*.

Al riguardo, tuttavia, deve osservarsi che la società Fastweb, avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie per escludere la propria responsabilità in relazione al ritardo nella risoluzione dei disservizi. Invece, l'operatore si è limitato ad osservare che, *"anche per tale seconda numerazione [055 051xxx], dalla lettura della fattura del 3 1.03.2018 (doc. n. 9), ben si vede che Fastweb abbia sempre garantito l'erogazione dei servizi sull'utenza n. 055051xxxx, sino a quando non è passata in TIM"*. Sul punto può essere osservato che, per mostrare la corretta ricezione delle chiamate, avrebbe dovuto, invece, allegare i tabulati del traffico in entrata attestanti il ricevimento delle chiamate dagli operatori menzionati dall'utente.

Pertanto, atteso che per quanto riguarda la mancata ricezione delle telefonate da utenti di alcuni operatori, si tratta di un disservizio parziale, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, *"nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento"*, da computarsi in misura del doppio, ossia euro 5,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo, s'individua il *dies a quo* nel 15 febbraio 2018, data del provvedimento con indicata la problematica intercorsa nelle more della procedura GU5, e il *dies a quem* nel 23 febbraio 2018, data del passaggio a Telecom Italia dell'utenza interessata. Resta inteso che il periodo di disservizio successivo a tale data è di competenza dell'operatore *recipient*.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 40,00 (quaranta/00) per la irregolare fornitura del servizio sull'utenza n. 055 05xxxx, computato secondo il parametro di 5,00 *pro die* per 8 giorni.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza presentata 13 marzo 2018 dalla società xxxx. nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
 - a) euro 40,00 (quaranta/00) a titolo di irregolare fornitura del servizio sull'utenza n. 055 051xxx, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b) euro 50,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 21 ottobre 2021

Il Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini