

**DELIBERA N. 87/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BRANCOZZI /TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/412895/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 luglio 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, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 Brancozzi del 09/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0693547xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. nell'aprile 2019 *«dopo numerosi disservizi con continue sospensioni della linea»* l'utente ha contattato l'operatore Fastweb S.p.A., affinché resolvesse i disservizi riscontrati;
- b. tuttavia, alla data del deposito dell'istanza di definizione, *«il disservizio prosegue senza nessun intervento da parte del gestore»*;
- c. l'operatore, in merito, *«riferisce di una corresponsabilità di Tim S.p.A.»*.

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

- i. *«rimborso delle spese sostenute e non dovute»*;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione/malfunzionamento del servizio;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. *«indennizzi vari»*;
- v. spese di procedura.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto viziata da assoluta genericità, non avendo l'utente circoscritto il periodo in cui l'asserito disservizio si sarebbe verificato.

Nel merito, la Società ha poi dichiarato che, in data 17/05/2019, l'istante ha depositato istanza GU5, avente ad oggetto un malfunzionamento sulla linea telefonica; *«in particolare, l'utente si doleva del fatto che vi erano cavi telefonici appesi alle mura della sua abitazione che determinavano interruzione dei servizi»*. Fastweb S.p.A., nell'ambito del procedimento, *«dava atto del fatto che i suoi servizi funzionavano correttamente e evidenziava quanto già noto all'utente ossia che il problema era sull'infrastruttura di rete (come del resto risultava dalla stessa ricostruzione avversa) su cui non poteva intervenire»* e non risulta che l'utente abbia effettuato ulteriori segnalazioni in merito.

Nel mese di agosto dell'anno 2020 la linea è migrata verso OLO.

L'operatore ha dunque concluso che le richieste dell'utente non meritano accoglimento nei propri confronti.

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che la numerazione dedotta in controversia risulta su rete Fastweb dal 04/01/2019 e l'utente, a far data dal 2016, non è più cliente TIM S.p.A. Pertanto, *«TIM declina qualsiasi responsabilità in merito ai fatti oggetto della presente controversia»*.

### 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.

In via preliminare, non si ritiene di poter accogliere l'eccezione di inammissibilità per genericità dell'istanza, in quanto la documentazione depositata al fascicolo è idonea a fornire un quadro sufficientemente dettagliato della vicenda.

Nel merito, fermo restando che l'operatore con cui l'utente intratteneva il rapporto contrattuale all'epoca dei fatti di cui si duole era Fastweb S.p.A., dall'istruttoria è emerso che la Società è stata edotta della problematica lamentata solo a fronte del deposito dell'istanza di conciliazione UG/12442/19 e annessa istanza GU5/124446/19 del 17/5/2019. In particolare, l'istanza GU5 aveva a oggetto *«la rimozione dei cavi telefonici presenti sulla facciata della propria abitazione in quanto non a norma visto che sono penzolanti e per la metà distaccati,....., con conseguente impossibilità di utilizzo del servizio!»*.

Orbene, nell'ambito del procedimento GU5/124446/19 Fastweb S.p.A. ha dichiarato di non riscontrare disservizi/interruzioni/sospensioni nella fruizione dei servizi e ha poi ribadito tale assunto nel corso di procedimento di definizione senza, tuttavia, fornire alcuna prova della regolare fruizione dei servizi da parte dell'utente; tantomeno ha dimostrato di essersi adoperata presso TIM S.p.A. *Wholesale*, quale proprietario dell'infrastruttura di rete, affinché la problematica segnalata venisse risolta.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, Fastweb S.p.A. non ha quindi dimostrato l'insussistenza del disservizio, tantomeno risulta abbia assunto un comportamento diligente e collaborativo teso alla risoluzione dello stesso, onde assicurare la fruizione dei servizi conformemente al disposto di cui all'art. 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. Giova richiamare in merito il consolidato orientamento dell'Autorità secondo cui, a fronte del lamentato inadempimento dell'istante, grava sull'operatore l'onere della prova contraria, volta a dimostrare la diligenza nella esecuzione delle obbligazioni. Invero, l'operatore che non prova di aver erogato il servizio secondo quanto promesso e di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare eventuali ostacoli tecnici insorti, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore.

In relazione a tanto, la richiesta di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto l'utente non lamenta una totale interruzione della linea, bensì il mero malfunzionamento, adducendo che *«il servizio è instabile con continue cadute di rete e connessione»*.

Ciò stante, può essere accolta la richiesta di cui al punto ii. e per l'effetto si dispone in capo all'operatore Fastweb S.p.A. l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo di cui

all'art. 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 3,00 *pro die* per ciascuna componente, voce e dati, in riferimento al periodo compreso dal 17/05/19 al 17/08/20 (epoca in cui, secondo l'operatore, l'utenza dedotta in controversia, incontestatamente, risulta migrata verso *OLO*), per 458 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 2.748,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento, atteso che in atti non è provato l'invio di alcun reclamo a Fastweb S.p.A. e, in assenza di un rapporto contrattuale, non si ritiene che TIM S.p.A. fosse obbligato a fornire riscontro al reclamo inviato dal Sig. Brancozzi.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv., in quanto generica e indeterminata, non può trovare autonomo accoglimento, ma deve ritenersi soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta di cui al punto ii.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta di cui al punto v., in quanto la procedura adita, a mezzo della piattaforma *ConciliaWeb*, è gratuita e non risulta provata alcuna spesa giustificata a carico dell'utente.

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 Brancozzi nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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 2.748,00 (duemilasettecentoquarantotto/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi, voce e *internet*.
3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. 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, 15 luglio 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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