AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 117/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
INFISSI FALCETELLI /TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/125361/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 2020;

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. 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. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*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. 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l'articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante "*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*" ai sensi del quale "*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*".

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante "*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*", ai sensi del quale "*All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020*»";

VISTA l'istanza della società Infissi Falcetelli, acquisita al protocollo n. 0217357 del 20/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato che "*verso la fine del 2017*" ha chiesto la migrazione dell'utenza telefonica *business* n. 0717221xxx da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A.

Subito dopo l'espletamento della procedura, a far data dal 31 maggio 2018, l'istante riscontrava dei malfunzionamenti sporadici, risolti a seguito di opportuni interventi tecnici. Tuttavia, a far data dal 9 luglio 2018 l'utenza è stata completamente disservita, infatti né il servizio voce, né il servizio di connessione a *internet* funzionavano. Dopo un reclamo telefonico, l'utente ha inviato un reclamo scritto, a mezzo PEC, ma il disservizio non è stato risolto.

In data 12 luglio 2018 l'istante ha sottoscritto un contratto con TIM S.p.A. e richiesto il rientro della numerazione, espletata il 21 settembre 2018. La portabilità è quindi stata espletata in ritardo rispetto alla tempistica prevista (45 giorni). A detta dell'utente, infatti, "*il servizio avrebbe dovuto essere attivato in data 27/08/2018, mentre viene attivato in data 21/09/2018*".

Inoltre, in data 15 novembre 2018 la linea telefonica è stata interrotta, pertanto, in pari data, l'utente ha inviato una segnalazione (ticket n. 0038776730). Il disservizio è stato risolto soltanto il 27 novembre 2018.

L'utente lamenta, inoltre, un disservizio verificatosi il 29 gennaio 2019, segnalato all'operatore.

Infine, in esito alla ricezione della fattura di TIM S.p.A. l'istante ha potuto constatare l'attivazione del servizio ADSL, non richiesto, pertanto ha inviato un reclamo, in data 08 gennaio 2019.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

i. lo storno della morosità maturata nei confronti di Fastweb S.p.A.;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento in riferimento al periodo compreso dal 31 maggio al 9 luglio 2018;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio in riferimento al periodo compreso dal 9 luglio al 21 settembre 2018;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nella portabilità del numero in riferimento al periodo compreso dal 27 agosto al 21 settembre 2018;

v. nei confronti di TIM S.p.A., "*il cambio del cavo relativo alla nostra fornitura, a seguito dei disservizi subiti, per garantire la stabilità del servizio*";

vi. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio in riferimento al periodo compreso dal 18 al 27 novembre 2018;

vii. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizio ADSL, non richiesto, in riferimento al periodo compreso dal 21 settembre 2018 e fino alla cessazione del contratto.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, preliminarmente ha rilevato l'assoluta genericità dell'istanza, in particolare sotto il profilo dell'indeterminatezza del periodo di disservizio.

Nel merito, per quanto concerne il malfunzionamento dei servizi, ha addotto di non aver riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione degli stessi e, a comprova, ha depositato le fatture contenenti il dettaglio di traffico.

In riferimento alla procedura di migrazione, l'operatore ha dichiarato che la prima richiesta è stata annullata il 24 agosto 2018 con causale "*sessione scaduta*"; la seconda è stata espletata il 21 settembre 2018 e l'*account* è stato chiuso in pari data, come risulta dalla fattura del 1° ottobre 2018. A decorrere da tale data l'utenza è rientrata nella disponibilità esclusiva di TIM S.p.A.

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che "*in data 11/09/2018 è stato emesso ordine di rientro che viene espletato in data 21/09/2018*". Pertanto, in data 21/09/2018 è stato attivato il servizio voce, mentre il servizio ADSL è stato attivato il 27/09/2018.

L'operatore ha poi depositato le schermate di sistema dalle quali si evince che l'utente ha reclamato i seguenti disservizi: n. 13 giorni di ritardata riparazione del guasto nel periodo di novembre 2018 e n. 7 giorni di ritardata riparazione guasto nel periodo compreso da gennaio a febbraio 2019.

Per quanto sopra, la Società ha proposto di corrispondere in favore dell'istante un indennizzo complessivo pari a € 738,50.

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.

Non si ritiene di accogliere la richiesta *sub* i. in quanto l'istante non ha precisato a quali addebiti sia riferita la morosità in contestazione, tantomeno il periodo di riferimento. Pertanto, atteso che nei documenti contabili al fascicolo risulta traffico in uscita, la richiesta resta generica e non è possibile accertarne la fondatezza.

Viceversa, a fronte degli *screenshot* depositati dall'utente, si evince che nel periodo compreso tra giugno e luglio 2018 l'istante ha segnalato ripetuti disservizi a Fastweb S.p.A., a fronte dei quali l'operatore non ha addotto alcuna prova attestante la regolare erogazione del servizio. Pertanto, in accoglimento alla richiesta *sub* ii., l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 6,00 al giorno, per ciascun servizio, per 39 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 31 maggio (data del primo reclamo) al 9 luglio 2018, per un importo complessivo pari a euro 234,00.

In merito alla richiesta *sub* iii., si osserva che, dalla documentazione depositata al fascicolo da Fastweb S.p.A., risultano chiamate in uscita, pertanto non trova riscontro la lamentela dell'utente relativa all'interruzione completa della linea telefonica. Tuttavia, le chiamate sono dirette sempre allo stesso numero di utenza mobile, tanto conferma quanto rappresentato dall'istante in repliche, ovvero che il servizio telefonico veniva fruito a mezzo trasferimento di chiamata su utenza mobile, quindi in maniera non conforme alle prescrizioni contrattuali. Pertanto, si ritiene che Fastweb S.p.A., anche in riferimento al periodo compreso dal 9 luglio al 21 settembre 2018, debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 6,00 al giorno, per ciascun servizio, per 74 giorni, per un importo complessivo pari a euro 888,00.

Mentre, atteso che TIM S.p.A. nulla ha addotto in memorie in riferimento al contestato ritardato espletamento della procedura di migrazione dell'utenza e tenuto conto che nelle mora i servizi venivano forniti dall'operatore *donating* Fastweb S.p.A., in accoglimento alla richiesta *sub* iv., la società TIM S.p.A. è tenuta corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 3,00 al giorno, per 25 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 27 agosto al 21 settembre 2018, per un importo complessivo pari a euro 75,00.

Viceversa, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub* v., stante la natura meramente tecnica della stessa che esula dall'ambito dispositivo dell'Autorità.

Può invece essere accolta la richiesta *sub* vi. in quanto Tim S.p.A. non ha dimostrato la regolare fornitura del servizio nel periodo di cui trattasi. Pertanto, TIM S.p.A. è tenuta corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 12,00 al giorno, per 9 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 18 al 27 novembre 2018, per un importo complessivo pari a euro 108,00.

Infine, anche la richiesta *sub* vii. merita accoglimento, in quanto dal contratto depositato al fascicolo si evince che l'utente aveva richiesto l'attivazione dell'offerta denominata "*Linea Valore + Tutti Mobili*", ovvero quella che TIM S.p.A. definisce, sul proprio sito *web* "*la soluzione fonia per i clienti business che include l'accesso alla rete telefonica tradizionale e le chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali*". Atteso quindi che l'operatore, per sua stessa ammissione, ha attivato il servizio ADSL, non previsto nell'offerta prescelta dall'utente, TIM S.p.A. è tenuta corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 9, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 5,00 al giorno, per 124 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 21 settembre 2018 al 23 gennaio 2019 (data in cui l'operatore, incontestatamente, ha dichiarato in memorie di aver cessato il servizio), per un importo complessivo pari a euro 620,00.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza società Infissi Falcetelli, nei confronti di Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a far data dal deposito dell'istanza:

i. euro 234,00 (duecentotrentaquattro/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica, in riferimento al periodo compreso dal 31 maggio al 9 luglio 2018;

ii. euro 888,00 (ottocentottantotto/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica, in riferimento al periodo compreso dal 9 luglio al 21 settembre 2018.

3. La società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a far data dal deposito dell'istanza:

i. euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella portabilità;

ii. euro 108,00 (centotto/00), a titolo di indennizzo per completa interruzione della linea telefonica;

iii. euro 620,00 (seicentoventi/00) a titolo di indennizzo per completa interruzione della linea telefonica.

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, 16 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone