

**DELIBERA N. 120/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RCM DATA SERVICE/TIM  
S.P.A./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/24399/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 settembre 2019;

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;

VISTA l’istanza di RCM Data Service del 1/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue: *"Azienda attiva con Telecom. Migra in Fastweb per modifiche unilaterali del gestore TIM. Entrato in Fastweb segnala problematiche di connettività ma non c'è stato alcun riscontro da parte del gestore, motivo per cui la società istante è stata costretta a richiedere il rientro in TIM per l'utenza telefonica n. 0861410xxx. A seguito delle precedenti modifiche unilaterali, l'istante chiedeva anche la cessazione della numerazione 0861417xxx. Tuttavia, vengono addebitati dal gestore costi non dovuti e l'istante salda la seconda fattura 2018 per poter rientrare con altra numerazione. Si precisa, inoltre, che per la numerazione 0861410xxx c'è stata la migrazione prima della fonia e poi del servizio ADSL. Infine, Fastweb senza dare riscontro al reclamo ha emesso fattura per un periodo in cui la società istante era già rientrata in TIM"*.

In base a tali premesse, l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. lo storno posizione debitoria;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per disservizio;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancato riscontro ai reclami e segnalazioni oltre che per doppia fatturazione anche per costi fatturati e non dovuti.

## **2. La posizione degli operatori**

La società TIM S.p.A. nel corso della discussione, ha dichiarato quanto segue: *"TIM, ai fini del presente procedimento, specifica che rilevano solo due fatture relative all'utenza n. 0861417xxx e sono la n. 2018/8P00074220 di euro 194,75 e la n. 2018/P00172098 di euro 27,09 emesse dopo la cessazione della linea e dichiara di essere disponibile allo storno delle stesse. Le altre fatture insolite sono relative all'utenza n. 0861410916 e sono oggetto di un altro procedimento contenzioso pendente presso il CORECOM"*.

La società Fastweb S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato che in relazione ai presunti malfunzionamenti, parte istante non ha inviato reclami né vi sono segnalazioni. Ai sensi dell'articolo 5.3 della carta servizi, Fastweb provvede alla risoluzione dei guasti entro 72 ore dalla segnalazione. Agli atti risulta presente solo un SMS dell'8 marzo 2018 con cui Fastweb comunica la presa in carico di una segnalazione di disservizio. L'istante presenta un insoluto pari a euro 873,84 dato dal mancato pagamento di quattro fatture relative al periodo 31 gennaio - 14 giugno 2018 oltre la fattura di chiusura anticipata del contratto.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Con riferimento alla richiesta volta allo storno della posizione debitoria nei confronti di TIM S.p.A. la richiesta deve essere accolta con riferimento alle fatture n. 2018/8P00074220 di euro 194,75 e n. 2018/P00172098 di euro 27,09 relative all'utenza n. 0861417505, emesse dopo la cessazione della linea.

Con riferimento alla richiesta di storno della posizione debitoria nei confronti di Fastweb, la richiesta non può trovare accoglimento in quanto le fatture insolute sono relative al periodo in cui la società istante era attiva con Fastweb, pertanto, le stesse risultano dovute.

Con riferimento alla richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per i disservizi subiti, la stessa non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria non risultano disservizi contestati dall'istante, fatta eccezione per il messaggio del 7 marzo 2018, che attesta la presenza di una segnalazione di guasto ma che da sola non risulta sufficiente a individuare un disservizio protrattosi per un periodo di tempo tale da giustificare la liquidazione dell'indennizzo. Non risultano ulteriori segnalazioni da parte dell'istante.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa non può trovare accoglimento, in quanto agli atti non risulta acquisito alcun reclamo scritto meritevole di risposta da parte degli operatori.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società RCM Data Service nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.
2. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società RCM Data Service nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.
3. La società TIM S.p.A. sarà tenuta allo storno delle fatture n. 2018/8P00074220 di euro 194,75 e n. 2018/P00172098 di euro 27,09 relative all'utenza n. 0861417505xxx emesse dopo la cessazione 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, 19 settembre 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi