

DELIBERA N. 121/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VITALE /TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/131120/2019)**

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 del Sig. Vitale, acquisita al protocollo n. 0239083 del 03/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, lamenta l'omesso espletamento della procedura di migrazione dell'utenza telefonica n. 0815227xxx da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A., richiesta in data 28.06.2018, nonché l'interruzione dei servizi, sia voce che di connessione a *internet*, dal 20 luglio al 26 dicembre 2018.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per il disservizio concernente il servizio voce e il servizio di connessione a *internet*, in riferimento al periodo compreso dal 20 luglio al 26 dicembre 2018;
- ii. il rimborso, ovvero lo storno degli importi addebitati in costanza di disservizio;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 3 agosto 2018;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“in data 28/06/2018, il cliente ha inoltrato una richiesta di rientro in TIM per il numero in oggetto e successivamente in data 23/07/2018, la linea è rientrata”*.

In seguito, il 03/09/2018, è pervenuto all'operatore un reclamo concernente il ritardato rientro e disservizi sulla linea; al suddetto reclamo, TIM S.p.A. ha addotto di aver dato riscontro con lettera del 05/10/2018, in atti, precisando che *“la linea è rientrata entro i termini previsti, ossia il 23/07/2018”*.

Il 18/12/2018, l'istante ha presentato un GU5 al CORECOM, *“lamentando il malfunzionamento della linea a seguito del rientro in TIM. Dalle note del tecnico nel corso della lavorazione del GU5, si evince che la linea era isolata poiché il telefono era scollegato dal router e quindi funzionava internet ma non la fonia, talché in data 26/12/2018 sono state fornite al cliente tutte le indicazioni necessarie per sistemare*

l'impianto interno in autonomia" e a comprova di quanto addotto l'operatore ha depositato la scheda interna di lavorazione.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che in data 29 giugno 2018 è pervenuta da TIM S.p.A. una richiesta di migrazione correttamente espletata il 23 luglio 2018, data a decorrere dalla quale l'utenza è entrata nell'esclusiva disponibilità di TIM S.p.A., pertanto il disservizio non è in alcun modo riconducibile all'operatore *donating*.

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.

Come risulta dal verbale di udienza al fascicolo, l'istante ha integralmente contestato quanto addotto da TIM S.p.A. in memorie in relazione al regolare funzionamento del servizio dati. All'uopo il responsabile del procedimento ha anche disposto, con richiesta di integrazione istruttoria, la produzione dei dati di traffico eventualmente comprovanti il funzionamento del servizio *internet*, tuttavia TIM S.p.A. non ha fornito riscontro alcuno.

Ciò stante, in assenza di prova contraria, resta incontestato quanto dichiarato dall'istante; pertanto, atteso che TIM S.p.A. ha acquisito l'utenza a far data dal 23 luglio 2018, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 6,00, per ciascun servizio (voce e dati), per 145 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 3 agosto (data del reclamo) al 26 dicembre 2018, per un importo complessivo pari a euro 1.740,00.

Viceversa, la richiesta *sub i*. non può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A., in riferimento ai giorni precedenti all'espletamento della migrazione, in quanto al fascicolo non vi è prova che l'operatore fosse stato edotto in merito alla sussistenza del disservizio e quindi fosse nelle condizioni di risolverlo.

Parimenti, merita di essere accolta la richiesta *sub ii.*, in quanto non avendo provato la regolare fornitura dei servizi, non si ritiene che TIM S.p.A. abbia titolo per pretendere il pagamento dei relativi corrispettivi.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che TIM S.p.A. ha prodotto, in atti, copia del riscontro fornito, la richiesta di cui si discute può essere accolta nei confronti di Fastweb S.p.A. che nulla ha addotto a fronte del reclamo inviato a mezzo PEC in data 3 agosto 2018. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima pari a euro 300,00, atteso che l'udienza di conciliazione si è svolta in data 10 aprile 2019.

Infine, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub iv.* in quanto la procedura di risoluzione delle controversie, a mezzo della piattaforma *Conciliaweb*, è gratuita e al fascicolo non risultano spese documentate.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

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

2. La società TIM S.p.A., oltre allo storno, ovvero al rimborso, degli importi addebitati durante il periodo di disservizio in riferimento all'utenza telefonica n. 0815227xxx, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, euro 1.740,00 (millesettecentoquaranta/00), maggiorati degli interessi legali a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi, voce e dati.

3. 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, euro 300,00, maggiorati degli interessi legali a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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