

**DELIBERA N. 124/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
D'ANDREA / FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.  
(GU14/85101/2019)**

**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 del sig. D’Andrea del 18 febbraio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Il sig. D'Andrea, intestatario dell'utenza telefonica n. 086325xxx, contesta l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Fastweb S.p.A. di importi successivi alla migrazione della numerazione in TIM S.p.A., nonché il malfunzionamento della linea telefonica a far data dal mese di novembre 2017.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito del passaggio della predetta numerazione in TIM S.p.A. avvenuto in data 11 ottobre 2017, la società Fastweb S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti a servizi non più usufruiti fino al mese di ottobre 2018, rivendicando la titolarità della linea a causa della *“mancata comunicazione da parte di TIM S.p.A. del codice 12”*. Di seguito, oltre alla doppia fatturazione più volte reclamata al precedente operatore, l'istante riscontrava a far data dal 7 novembre 2017 ripetuti isolamenti della linea telefonica, tempestivamente segnalati all'operatore TIM S.p.A., accompagnati dalla costante lentezza della connettività in tecnologia Fibra. A fronte dei numerosi reclami inerenti al mancato raggiungimento della velocità di navigazione e di modifiche tariffarie non preavvisate, la società TIM S.p.A. non provvedeva alla risoluzione definitiva del disservizio e al rimborso di quota parte degli importi fatturati, ma si limitava a fronte del reclamo telefonico del 30 ottobre 2018 a proporre all'istante un cambio dell'offerta commerciale *“TIM Connect”* con previsione di risparmio dei costi di abbonamento.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. lo storno di tutti gli importi fatturati dalla società Fastweb S.p.A. a far data dal mese di ottobre 2017 fino a chiusura del ciclo di fatturazione;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'isolamento della linea telefonica dal mese di novembre 2017 al mese di ottobre 2018;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la lentezza della navigazione;
- iv. lo storno e/o rimborso delle fatture emesse nel periodo di disservizio e degli importi fatturati in eccedenza a seguito di modifica unilaterale del contratto;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai molteplici reclami e per profili tariffari non richiesti;
- vi. la liquidazione di un indennizzo per gestione della pratica.

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

La società Fastweb S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“in merito alle doglianze dell'istante, in primis, alcuna modifica è stata apportata da Fastweb alle condizioni contrattuali; né risulta alla scrivente l'addebito di costi non dovuti; peraltro controparte neppure ha reclamato tale circostanza; ciò chiarito si evidenzia che il 22 settembre 2017 è arrivata la richiesta di migrazione di TIM, ma non è giunta successivamente alcuna comunicazione di espletamento della procedura de qua. Detta comunicazione è invece indispensabile in tema di portabilità per permettere al donating di procedere alla chiusura del contratto. In particolare, a seguito di una*

*procedura di migrazione, l'operatore recipient deve inviare una notifica al donating (Fastweb) per comunicare l'avvenuto espletamento, così da permettere quest'ultima la chiusura del contratto. Pertanto, in assenza di qualsivoglia comunicazione di espletamento e di disdetta dell'istante, il rapporto è proseguito. Peraltro, controparte neppure ha segnalato e/o reclamato detta circostanza, né ha contestato le fatture emesse dalla scrivente. Successivamente in sede di GU5 del mese di ottobre 2018, è stato sollecitato l'operatore Tim che ha fatto pervenire la notifica circa un mese dopo disattivando l'account in data 27 novembre 2018. Pertanto, si confida nel rigetto delle richieste dell'istante".*

*La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue "in primo luogo è opportuno precisare che la pretesa doppia fatturazione non è in alcun modo imputabile a TIM, che ha - contrariamente a quanto asserisce controparte - correttamente inviato la notifica ad OLO donating in data 11 ottobre 2017, come da schermate wholesale che si allegano. A ciò si aggiunga, non per mero tuziorismo, che espletate correttamente le notifiche nel corso della procedura di migrazione, null'altro può essere ascritto a TIM, la quale non può interferire nel ciclo di fatturazione di un altro soggetto, né tantomeno può essere considerata responsabile per un fatto di un terzo. Per quanto concerne i disservizi/malfunzionamenti, il numero 086325754 è rientrato in TIM in data 11 ottobre 2017 e, da retrocartellino guasti, risultano segnalazioni di guasto sulla componente FTTC a partire dal 12 ottobre 2017, di cui solo tre risolte oltre i termini contrattualmente previsti, e rispettivamente le segnalazioni del 16 ottobre 2017, del 7 maggio 2018 e del 12 ottobre 2018 per un numero complessivo di 22 giorni. Per quanto concerne la lentezza della navigazione, ai sensi dell'articolo 7 delle Condizioni generali di Offerta Fibra, si precisa che la velocità di navigazione in internet dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete di accesso che separa la sede del Cliente dalla centrale su cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web su cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e del computer in dotazione. Inoltre l'esclusione degli indennizzi si rinviene dalla delibera 244/08/CONS che evidenzia che qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di upload e di download stabiliti, si possa richiedere solo la cessazione del servizio senza penali. Per quanto riguarda le asserite manovre tariffarie genericamente dedotte, il sig. D'Andrea ha ricevuto in fattura adeguata informativa e non avendo esercitato il diritto di recesso, ha soggiaciuto automaticamente alle nuove condizioni contrattuali di volta in volta adottate da Tim. Non sono presenti, nei sistemi informativi di TIM, reclami trasmessi diversi ed ulteriori rispetto a quelli per cui già egli stesso prova di avere ricevuto risposta. Si chiede pertanto il rigetto dell'istanza".*

### **3. Motivazione della decisione**

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

In via preliminare, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno di tutte le fatture emesse dalla società Fastweb S.p.A. con contestuale annullamento e ritiro della procedura di recupero crediti, deve ritenersi accoglibile, atteso che l'asserzione sollevata in memoria in ordine alla mancata comunicazione da parte di TIM dell'avvenuto espletamento della procedura di migrazione è destituita di fondamento alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria. Al riguardo, va infatti evidenziato che la società TIM S.p.A. ha prodotto in allegato alla memoria copia della schermata *wholesale* attestante l'invio della relativa notifica in data 11 ottobre 2017, data a decorrere dalla quale la società Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto processare la chiusura del contratto, astenendosi dall'emissione di ulteriore fatturazione. Pertanto, in accoglimento del primo *petitum*, la società Fastweb S.p.A. sarà tenuta a stornare tutti gli importi fatturati a far data dall'11 ottobre 2017.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto ii., relativamente al malfunzionamento della linea telefonica n. 086325xxx, risultano indennizzabili le sole sospensioni che ha interessato il servizio telefonico e il servizio connettività in tecnologia Fibra dal 16 ottobre 2017 al 25 ottobre 2017, dal 7 maggio 2018 al 14 maggio 2018 e dal 12 ottobre 2018 al 18 ottobre 2018 per il numero complessivo di 22 giorni, atteso che le altre quattro segnalazioni inoltrate dall'istante nel periodo di riferimento (ottobre 2017 - ottobre 2018), tracciate sul retrocartellino sono state tutte chiuse nei termini contrattuali (SLA), come controdedotto e documentato dall'operatore. Nello specifico, per il suddetto totale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 6,00 *pro die per ciascuno di entrambi i servizi (voce e dati)* previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il quale "*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6,00 per ogni giorno d'interruzione*"; parametro che però va computato per il solo servizio fornito su banda ultra - larga con aumento di un terzo, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

Di converso, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per il *downgrade* della velocità di navigazione, in quanto la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Peraltro, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale "*qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera*

*raccomandata*”, l’utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

Di seguito, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto iv., di storno e/o rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, atteso che la disposizione sopra richiamata all’articolo 14, comma 4, pur escludendo la liquidazione degli indennizzi in assenza di reclamo perorato dall’istante nella tempistica dei tre mesi di conoscenza e/o conoscibilità del disservizio, fa salvo “*il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*”.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in considerazione del fatto che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al successivo malfunzionamento lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. Inoltre, a fronte della segnalazione inviata dall’istante in data 30 ottobre 2018 in ordine alla lentezza della navigazione, la società TIM S.p.A. ha fornito adeguato riscontro in data 5 novembre 2018, come si evince dalla copia allegata dall’istante medesimo, acquisita nel fascicolo documentale. Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui sempre al punto v., di liquidazione di un indennizzo per profilo tariffario non richiesto, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti si evince che la modifica introdotta a far data dal 1 luglio 2018 che ha previsto un aumento tariffario di euro 2,50 iva inclusa dell’offerta “*TIM SMART*” è stata comunicata all’istante con foglio informativo annesso alla fattura n. RP00755602 emessa in data 5 maggio 2018, quindi con preavviso superiore ai trenta giorni, come peraltro eccepito in memoria dalla società TIM S.p.A.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto vi., di liquidazione di un indennizzo per gestione della pratica, in assenza di alcuna documentazione attestante le spese necessarie e giustificate sostenute per l’espletamento della presente procedura, in conformità a quanto previsto dall’articolo 20, comma 6, del *Regolamento*.

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 accoglie parzialmente l’istanza del sig. D’Andrea nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all’utenza telefonica n. 086325xxx, mediante lo storno e/o rimborso di tutti gli importi fatturati successivamente alla data

dell'11 ottobre 2017, con contestuale emissione di relative note di credito, ritiro di pratica di recupero crediti e maggiorazione di interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 308,00 (trecentootto/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 22,00 *pro die* per il numero di 16 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio dati in tecnologia FTTC inerente alla utenza telefonica n. 086325xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

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