

DELIBERA N. 146/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BASSETTI / TIM S.P.A. / FASTWEB S.P.A.
(GU14/150100/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza dell'utente Bassetti, acquisita al protocollo n. 0312547 del 16/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato che in data 28 maggio 2018 la linea telefonica *business* n. 0742070xxx è migrata da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A. Tuttavia, l'istante ha riscontrato immediatamente l'impossibilità di ricevere telefonate in ingresso e ha segnalato il disservizio all'operatore in data 8 giugno 2018. Nonostante i ripetuti reclami, il disservizio si è protratto per 7 mesi, infatti la problematica è stata risolta solo il 24 dicembre 2018. Nelle more, l'utente adduce di aver puntualmente provveduto al pagamento dei corrispettivi richiesti.

In relazione a tanto, a fronte di 166 giorni di disservizio, il Sig. Bassetti invoca l'applicazione dell'articolo 26 delle C.G.C., che dispone “*la corresponsione dell'indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite, con espressa esclusione del maggior danno. Poiché i giorni di disservizio sono stati 166 e il 50% del canone è di 15 euro l'importo totale da corrispondere è di*

2.490,00 euro oltre al maggior danno che si può valutare in via meramente equitativa e transattiva in euro 3.500,00 (euro 500,00 moltiplicati per 7 mesi)”.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha chiesto la corresponsione “di un indennizzo automatico oltre al risarcimento dei danni, sia danno patrimoniale da perdita degli affari che quello relativo alla lesione alla immagine professionale per i disservizi che la Vs compagnia telefonica mi ha provocato che si può quantificare in via equitativa e transattiva in euro 6.500,00 (poiché i giorni di disservizio sono stati 166 e il 50% del canone è di 15 euro l’importo totale da corrispondere è di 2.490,00 euro oltre al maggior danno che si può valutare in via meramente equitativa e transattiva in euro 3.500,00 (euro 500,00 moltiplicati per 7 mesi)”.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che la linea 0742070xxx è rientrata in TIM il 28/05/2018 e il disservizio attinente all’impossibilità di ricevere chiamate in ingresso “non è imputabile a TIM”. In particolare, l’operatore ha precisato che a sistema risulta il ticket CBV000033296353 e che “il disservizio lamentato è certamente ascrivibile alla fase di rilascio da parte dell’OLO, a cui risulta che TIM ha segnalato il problema sia a giugno 2018 che a novembre 2018 per il dovuto allineamento di rete”.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che “la sola richiesta di migrazione da TIM è giunta in data 15/05/2018 ed è stata bocciata con causale «Presente un ordinativo in corso di NP relativo al Directory Number» dai sistemi risulta che la bocciatura tecnica deriva dal Donor della numerazione -UNO COMMUNICATIONS S.P.A. Successivamente alcuna richiesta di migrazione e/o portabilità della linea è giunta né da TIM né da altro operatore”. La Società ha quindi asserito che in assenza di richiesta di portabilità, ovvero migrazione, il rapporto è proseguito.

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 merito alla fattispecie dedotta in controversia si osserva, *in primis*, che, a fronte della contestazione dell’istante, TIM S.p.A. non ha dimostrato la regolare fornitura dei servizi di competenza nel periodo circoscritto. L’operatore, in riscontro a espressa richiesta di integrazione istruttoria, ha anche rappresentato che il ticket CBV000033296353 “è stato aperto con segnalazione dell’8/6/2018 con cui l’istante ha dichiarato che il numero era isolato e non riceveva chiamate. TIM ha effettuato le verifiche da cui è emerso che il numero è nativo OLO e il disservizio è dovuto ad un problema di rilascio da parte dell’OLO stesso a cui la circostanza è stata segnalata da TIM in data 27/6/2018 e 28/11/2018. Il problema è stato risolto da OLO. TIM ha concordato con il cliente in bonus fast solving di € 50,00”.

Tuttavia, al fascicolo non c'è evidenza documentale di quanto addotto dall'operatore, ovvero non è provato né che *“il disservizio lamentato è certamente ascrivibile alla fase di rilascio da parte dell'OLO”*, né che *“TIM ha segnalato all'OLO il problema sia a giugno 2018 che a novembre 2018 per il dovuto allineamento di rete”*.

Pertanto, stante l'articolo 2, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, e atteso che, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, delle C.G.C., *“Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione”*, in applicazione dell'articolo 26 delle C.G.C. la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'istante un indennizzo pari al 50% dell'abbonamento corrisposto dall'utente ogni 4 settimane o mensilmente. Nel caso di specie, constatato dai documenti contabili al fascicolo che il canone mensile corrisposto dal Cliente, al netto della scontistica applicata, è pari a euro 60,00 a bimestre, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante euro 15,00 al giorno, per 166 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'8 giugno al 24 dicembre 2018 (data in cui incontestatamente la problematica è stata risolta), per un importo complessivo pari a euro 2.490,00.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta di risarcimento del danno, atteso che l'Autorità non ha competenza in merito.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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. Bassetti, 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., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, euro 2.490,00 (duemilaquattrocentonovanta/00), maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per omessa riparazione del guasto nei tempi previsti dalle Condizioni generali di contratto.

3. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

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.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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