

DELIBERA N. 159/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAPODIFERRO / FASTWEB S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/136213/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 aprile 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 Capodiferro, acquisita con protocollo n. 0259839 del 14/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, a seguito di vari disservizi, il 31.05.2018 ha richiesto a Fastweb S.p.A. l'attivazione dei servizi di telefonia, previa portabilità dell'utenza n. 080761xxx da TIM S.p.A.; il servizio clienti di Fastweb S.p.A., in quell'occasione, comunicava che “*avrebbe provveduto alla migrazione della predetta linea, ed assicurava che tale procedimento di migrazione non avrebbe determinato l'interruzione della predetta linea e dei servizi ad essa collegati*”.

Tuttavia, in data 12.06.2018, l'utente ha riscontrato la completa interruzione del servizio voce, posto che “*non poteva effettuare ed in egual modo ricevere le chiamate tramite la propria utenza*”.

L'istante, dopo numerosi reclami al servizio clienti, di cui il primo risalente al 12.06.2018, in data 28.06.2018 ha ottenuto il ripristino della linea telefonica. Pertanto, nel periodo compreso dal 12 al 28 giugno la Sig.ra Capodiferro non ha potuto usufruire del servizio di telefonia.

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

- i. la corresponsione di € 420,00, “*a titolo di indennizzi previsti per legge*”;
- ii. la corresponsione di € 500,00, “*a titolo di risarcimento del danno patrimoniale*”;
- iii. “*gli ulteriori indennizzi previsti per legge, fino all'effettivo soddisfacimento delle pretese indicate nel predetto reclamo*”;
- iv. “*la liquidazione delle spese di procedura, dell'importo complessivo di € 500,00*”.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memoria che *“la richiesta di migrazione della linea predetta è stata correttamente espletata il 28.06.2018”*.

Ne consegue che, fino alla data del 28.06.2018, l'utenza era nella disponibilità di TIM S.p.A. *“la quale avrebbe dovuto garantire l'erogazione dei servizi sino all'espletamento della migrazione in Fastweb. Pertanto, i disservizi ex adverso riferiti dovranno essere imputati a quest'ultima”*.

In merito ai reclami, Fastweb S.p.A. ha poi precisato che l'unico reclamo presente a sistema è stato depositato due giorni prima del deposito dell'istanza di conciliazione, pertanto appare *“teso al solo fine di ottenere l'eventuale indennizzo per la mancata risposta e non quello di ottenere effettivo riscontro dall'operatore”*.

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato la propria estraneità al procedimento, atteso che in merito ai fatti contestati aveva già concluso un accordo transattivo con l'utente, al fascicolo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In particolare, si osserva che nel periodo in cui l'utente ha patito l'asserito disservizio, ovvero dal 12 al 28 giugno 2018, era cliente dell'operatore TIM S.p.A.; quindi deve ritenersi che la fornitura dei servizi telefonici e il corrispondente inadempimento della prestazione contrattuale sarebbe opponibile a TIM S.p.A., estranea però al procedimento per effetto dell'accordo transattivo, in atti.

Per quanto sopra, alcuna pretesa indennitaria può essere rivolta nei confronti di Fastweb S.p.A., conseguentemente l'istanza non può trovare accoglimento.

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 non accoglie l'istanza della signora Capodiferro nei confronti della società Fastweb S.p.A.

2. 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, 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, 7 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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