

DELIBERA N. 183/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE
CARAVAGGI - ELVISPOS /TISCALI ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A./TIM
S.P.A.
(GU14/172016/2019-GU14/172055/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 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;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

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 del Sig. Caravaggi, acquisita con protocollo n. 0382233 del 10/09/2019;

VISTA l'istanza della società Elvispos, acquisita con protocollo n. 0382332 del 10/09/2019;

VISTI gli atti ai rispettivi fascicoli e ritenuto opportuno disporre la riunione dei procedimenti GU14/172016 e GU14/172055, ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del *Regolamento*, in quanto aventi a oggetto controversie connesse sotto il profilo oggettivo;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione degli istanti

Il signor Caravaggi, in data 30.04.2018, ha stipulato un contratto con l'operatore TIM S.p.A. per l'attivazione dei servizi di telefonia in ADSL, previa migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Tiscali Italia S.p.A.

Qualche giorno dopo, l'utente ha constatato che il canone effettivo applicato da TIM S.p.A. era più alto di quello proposto in sede di offerta commerciale, pertanto,

quando è stato contattato per l'attivazione del contratto, il 04.05.2018, ha revocato l'accettazione della proposta di migrazione.

Ciò nonostante, il 22.05.2018 il servizio ADSL ha smesso di funzionare e da quella data la linea telefonica è passata a TIM S.p.A. *“all’insaputa dell’utente. Da quanto riferito dagli operatori del call center sarebbe avvenuta una migrazione parziale (non voluta né richiesta), a seguito della quale, Tim aveva omesso di migrare la linea dati e Tiscali aveva smesso di dare il servizio”*.

Il Sig. Caravaggi ha cominciato a ricevere le fatture di TIM S.p.A., ma ha chiesto che venisse applicato il prezzo *“Tim Voce”*, in quanto l'operatore non forniva il servizio di connessione a *internet*.

L'utente ha inoltrato tre reclami, tutti rimasti senza riscontro, e il 04.08.2018 ha sottoscritto un contratto *business* con Fastweb S.p.A. disponendo, oltre alla migrazione della linea telefonica, il contestuale subentro della società Elvispos nella titolarità dell'utenza.

Fastweb S.p.A. ha poi attivato l'ADSL solo il 4.11.18.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per disservizio ADSL, dal 05.05.2018 all'11.11.2018;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata migrazione, del servizio voce e ADSL, da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A. *“con disservizio dal 4 agosto all'11 novembre 2018”*;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. Le posizioni degli operatori

Tiscali S.p.A. ha dichiarato in memoria di aver ricevuto una richiesta di migrazione da parte di TIM S.p.A. in data 05.03.2018; in data 22.05.2018, è stata espletata la *“Fase 3”* in relazione alla componente voce e solo in data 10.07.2018 è migrata anche la componente ADSL. L'operatore ha tuttavia precisato che *“fino all’espletamento della notifica di cessazione, il servizio di connettività Adsl continuava a essere regolarmente erogato al Cliente”*.

La Società ha anche dichiarato che non sono presenti a sistema reclami da parte del cliente, oltre al contatto telefonico del 18.07.2018 *“quando il servizio era già migrato verso altro OLO”*.

TIM S.p.A. ha dichiarato in memoria che il rientro della linea è avvenuto in data 22.05.2018, in seguito alla sottoscrizione del contratto in data 30.04.2018. L'operatore ha affermato, altresì, che *“il rientro dell’ADSL risulta essere stato annullato volontariamente in data 16/07/2018”* e che, in data 30.07.2018, *“l’istante ha contattato il servizio clienti 187 richiedendo l’annullamento della linea”*.

TIM S.p.A. in data 07.11.2019 ha ricevuto una richiesta di migrazione da parte di Fastweb S.p.A., *“con DAC del 19.11.2019 effettivamente espletata in pari data”*.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'operatore ha addotto di aver dato riscontro al reclamo del 18.09.2018 e del 21.11.2018,

rispettivamente, in data 21.11.2018 e 24.11.2018. In quest'ultima occasione *“in ottica di caring, si è proceduto al rimborso di importo pari a 101,30 euro iva inclusa”*.

Infine, la Società ha chiesto l'estromissione dal procedimento GU14/172055/19 per difetto di legittimazione passiva nei confronti della società Elvispos.

Fastweb S.p.A., in memoria, ha addotto che tutti i tentativi di realizzare la migrazione sono stati bocciati con causale *“Migrazione richiesta su impianto con servizi incompatibili di altro OLO”* in quanto *“la tecnologia utilizzata dall'operatore di provenienza (Tim) impediva la portabilità. Solo a seguito di ulteriore richiesta a Tim, si è realizzata la migrazione in data 04.11.2018”*. In proposito, la Società ha richiamato l'articolo 5, comma 2 della Carta dei servizi, laddove precisa che *“se i ritardi sono a te imputabili, a terzi o a cause di forza maggiore FASTWEB ed si impegnano a rendere noti i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione”*.

Infine, Fastweb S.p.A. ha chiesto l'estromissione dal procedimento GU14/172016 per difetto di legittimazione passiva nei confronti del Sig. Caravaggi.

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 riferimento alla richiesta *sub i.*, premesso che dai *log* di connessione depositati da Tiscali Italia S.p.A., nel periodo compreso dal 5 maggio al 27 giugno 2018, il servizio risulta regolarmente erogato e fruito dall'utente, la richiesta *sub i.* merita parziale accoglimento. In particolare, atteso che Tiscali Italia S.p.A. non ha provato la regolare fornitura del servizio dati nel periodo compreso dal 28 giugno 2018 al 10 luglio 2018 (data in cui la componente ADSL è migrata in TIM S.p.A.), l'operatore è tenuto a corrispondere in favore del Sig. Caravaggi l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 6,00 al giorno, per 12 giorni, per un totale pari ad euro 72,00.

Tuttavia, TIM S.p.A. non ha dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio di connessione a *internet* a far data dal 10 luglio 2018, ovvero da quando la componente ADSL è migrata in TIM S.p.A. In relazione a tanto, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore del Sig. Caravaggi l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 6,00 al giorno, per 86 giorni, computati dal 10 luglio al 4 ottobre 2018 (data a decorrere dalla quale la prestazione dei servizi telefonici sarebbe stata di competenza di Fastweb S.p.A., a fronte del contratto sottoscritto il 4.8.2018 e tenuto conto dei 60 gg che, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, l'operatore si riserva per l'attivazione dei servizi), per un importo complessivo pari a euro 516,00. A nulla vale addurre che l'utente, nelle more, aveva rinunciato alla migrazione; *in primis* perché di fatto la migrazione del servizio voce è stata comunque espletata, così come la migrazione del servizio dati (il 10 luglio 2018), *in secundis*, perché la circostanza non trova conferma documentale.

In merito alla richiesta *sub ii.*, premesso che dalla documentazione al fascicolo non risulta un disservizio sulla componente voce, si osserva che, a fronte del contratto sottoscritto in data 04.08.2018, Fastweb S.p.A. non ha provato di aver informato l'utente

in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati. In proposito, a nulla vale addurre che “*la tecnologia utilizzata dall’operatore di provenienza (Tim) impediva la portabilità*”, atteso che era onere dell’operatore *recipient* informare tempestivamente l’utente delle difficoltà riscontrate nell’espletamento della procedura di migrazione.

Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore del proprio cliente, ovvero la società Elvispos, l’indennizzo di cui all’articolo 4, comma 2, in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a 15,00 euro al giorno, per 30 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 04.10.2018 (data del primo KO ricevuto da Fastweb S.p.A.) al 4.11.2018 (data di perfezionamento della migrazione), per un importo complessivo pari ad euro 465,00.

Infine, la richiesta *sub iii.* merita accoglimento in quanto al reclamo scritto inviato dall’istante a TIM S.p.A. in data 12.09.2018 l’operatore ha dato riscontro solo in data 23.11.2018, ben 72 giorni dopo. Per questo motivo, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore del Sig. Caravaggi l’indennizzo di cui all’articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari. 2,50 euro al giorno, per 42 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 12.09.2018 (data invio reclamo scritto) al 23.11.2018 (data risposta al reclamo), già decurtati dei 30 giorni che l’operatore, ai sensi della propria Carta dei Servizi, si riserva per fornire riscontro ai reclami, per un totale pari ad euro 105,00.

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 signor Caravaggi e della società Elvispos nei confronti delle società Tiscali Italia S.p.A., TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore del Sig. Caravaggi, mediante bonifico o assegno bancario, euro 72,00 (settantadue/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di indennizzo per omessa fornitura del servizio ADSL.

3. La società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore del Sig. Caravaggi, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:

i. euro 516,00 (cinquecentosedici/00) a titolo di indennizzo per omessa fornitura del servizio dati in ADSL;

ii. euro 105,00 (centocinque/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta ai reclami.

4. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore della società Elvispos, mediante bonifico o assegno bancario, euro 465,00 (quattrocentosessantacinque/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omesso adempimento degli oneri informativi nell'espletamento della procedura di migrazione.

5. 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 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

6. 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.

7. 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 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 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