

DELIBERA N. 24/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COCCA/FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/343677/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 febbraio 2021;

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. 696/20/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Cocca del 24/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 065061xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, nel novembre del 2013, ha stipulato un contratto con TIM S.p.A., in adesione all'offerta commerciale denominata "Tutto" che prevedeva un canone mensile di euro 29,00;

b. tuttavia, nel periodo compreso dal 01/12/2013 al 07/02/2014 il servizio telefonico non ha funzionato e l'utente è stata *«impossibilitata ad usufruire del servizio ed impossibilitata ad accedere all'offerta del "Libero Mercato" in quanto contrattualmente legata a Telecom Italia»*;

c. poi, nell'anno 2015, sono pervenute tre fatture di importo maggiorato rispetto a quello pattuito, oltre all'addebito di *«interessi moratori e maggiorazioni per presunti ritardati pagamenti»*, inoltre *«nel periodo marzo 2015 – settembre 2015, la linea telefonica in oggetto ha manifestato continue interruzioni immediatamente segnalate dalla esponente. A seguito delle tempestive segnalazioni di guasto, la linea telefonica veniva ripristinata ma soltanto a distanza di 3 o 4 giorni dalla segnalazione»*;

d. nel marzo 2017 l'istante ha aderito all'offerta commerciale denominata "FIBRA €39.00 AL MESE", tuttavia, dopo l'installazione del Kit "Tim Smart Kit Fibra", l'utente afferma *«i telefoni spesso non funzionano, non si sentono, internet è bloccato o viaggia a velocità notevolmente ridotta rispetto prima, non arriva neanche a dieci mega. Abbiamo più volte segnalato il problema al vs servizio clienti, il quale ci ha inviato per ben due volte i tecnici, i quali, hanno dapprima tentato di fare l'intervento sui telefoni, per permetterci di usare quanto meno il traffico voce, e poi di cambiare i parametri del modem per permetterci di usare internet, ma sia nel primo che nel secondo intervento, gli stessi hanno potuto fare poco perché a detta loro la ns utenza si trova molto lontana rispetto la cabina e quindi è un problema relativo a Telecom, gli stessi Vi hanno anche segnalato questo problema con notevole disagio, ma a tutt'oggi non è stato ancora risolto»*;

e. l'utente lamenta anche l'addebito di costi ulteriori rispetto a quelli previsti nell'offerta commerciale cui aveva aderito, nonché il mancato recapito delle fatture che determina pagamenti oltre la data di scadenza e conseguenti indebite sospensioni della linea telefonica;

f. infine, l'istante ha dichiarato di aver richiesto la migrazione dell'utenza in Fastweb S.p.A. *«ma la Tim non autorizza il libero mercato»*.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la *«riattivazione immediata con gestore Fastweb della linea 065061xxx»*;
- ii. *«rimborso di tutti i disservizi, malfunzionamenti, periodi di stacco, danni morali»*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM S.p.A. ha dichiarato che la linea oggetto di istanza è cessata per morosità in data 14/01/19, essendo presente un insoluto complessivo di euro 1.294,23, relativo a fatture insolute emesse a far data dall'anno 2017.

La Società ha altresì precisato che in data 20/12/16 l'utente aveva già depositato un'istanza di conciliazione avente ad oggetto *«ritardata attivazione adsl e guasti su linea»*, ma il procedimento è stato archiviato per mancata comparizione della parte istante, regolarmente convocata.

In data 08/05/2017 l'utenza è stata convertita in tecnologia FIBRA e in seguito l'utente *«ha inviato un fax reclamando l'attivazione dell'offerta non conforme che secondo l'istante doveva essere a € 39,90 per sempre mentre viene fatturato a € 49,90, il reclamo viene chiuso non fondato con invio lettera alla cliente»*. In particolare, l'operatore ha dichiarato che la tariffa di euro 39,90 mensili era riferita all'offerta "Tutto", decaduta dal momento in cui parte istante aveva deciso di convertire la linea in FIBRA; tuttavia, *«aveva provveduto ad attivare uno sconto di euro 10,00 ogni 28 giorni per la durata di un anno, a far data dal 20/11/2017»*.

L'operatore, infine, riporta una schermata estrapolata dal proprio sistema di gestione clienti in cui risultano evidenziati dei contatti riferiti al periodo 2017-2018, non meglio specificati quanto all'oggetto.

L'utenza è cessata per morosità in data 14/01/19 e *«non sono presenti schede di portabilità/rientro successive al rientro del 2013»*.

In relazione ai fatti dedotti in controversia risulta altresì depositata, il 16/04/19, l'istanza GU5/112408.

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

L'utente, a mezzo *verbal order*, ha sottoscritto una Proposta di Abbonamento in data 14/01/19 chiedendo la portabilità della numerazione dedotta in controversia da TIM S.p.A., *«pertanto, Fastweb ha fatto 4 tentativi di migrazione della numerazione che sono state tutte bocciate da Tim con codice di migrazione errato. A seguito delle verifiche eseguite poi presso TIM è risultato che la numerazione era stata cessata»*.

Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento, per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, a fronte della dichiarazione resa da TIM S.p.A. nell'ambito del procedimento GU5/112408, in riscontro al provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM competente in data 02/05/2019. In particolare, il 05/06/2019 l'operatore ha rappresentato che *«la linea (fibra) risulta cessata per morosità in data 14/01/19 (motivo per cui non può essere migrata)»*.

In relazione a tanto, è evidente che Fastweb S.p.A. non ha alcuna responsabilità in ordine alla omessa migrazione dell'utenza e, stante la dichiarata impossibilità di migrare la linea, la relativa richiesta non può trovare soddisfazione.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare parziale accoglimento in virtù delle considerazioni di seguito espresse. Preliminarmente giova precisare che, ai fini dell'adozione del presente provvedimento, meritano considerazione i soli disservizi asseritamente verificatisi a decorrere dall'anno 2017, atteso che quelli relativi al periodo precedente erano stati oggetto di un precedente procedimento di conciliazione, archiviato.

Nel merito, per quel che concerne l'addebito da parte di TIM S.p.A. di importi superiori rispetto a quelli pattuiti a far data dal maggio 2017, ovvero da quando l'utenza è stata convertita in tecnologia FIBRA, si rileva che in atti non è provato che il canone pattuito in relazione all'offerta commerciale cui l'utente aveva aderito era pari a euro 39,90. In ogni caso, dal fascicolo risulta che l'operatore, in riscontro al reclamo di parte istante, aveva comunque provveduto al ricalcolo delle fatture, riducendo l'importo addebitato a euro 39,90. Ciò nonostante, l'utente non ha dato seguito ai pagamenti richiesti, neanche per l'importo non contestato.

Inoltre, sebbene lamenti un malfunzionamento del servizio voce e connessione dati, da alcune fatture depositate al fascicolo emerge che i servizi telefonici sono stati comunque erogati. A tal proposito, confermando l'orientamento più volte espresso dall'Autorità, in presenza di disservizi e malfunzionamenti l'utente non può sospendere integralmente il pagamento delle fatture; ma, al fine di non patire l'interruzione della fornitura dei servizi, è comunque tenuto a effettuare pagamenti, anche parziali, in misura ritenuta proporzionale ai servizi di cui usufruisce.

Nel caso di specie, dunque, tenuto conto dei preavvisi di sospensione ripetutamente inviati dall'operatore, in atti, il comportamento di parte istante rileva sotto il profilo del principio di cui all'articolo 1227 del codice civile; inoltre, si evidenzia che al fascicolo non sono stati depositati i reclami inviati in relazione ai disservizi asseritamente patiti. Per quanto sopra, non può trovare accoglimento alcuna richiesta di corresponsione di indennizzo il cui calcolo, stante gli articoli 6 e 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.

Tuttavia, in considerazione del fatto che TIM S.p.A. non ha contestato l'invio dei reclami da parte dell'utente e, nonostante espressa richiesta istruttoria, non ha depositato il dettaglio di traffico relativo a tutte le fatture di cui richiede il pagamento, si ritiene equo disporre lo storno dell'importo di euro 647,115, pari al 50% di quello incontestatamente insoluto, pari a euro 1.294,23,

Infine, si precisa che l'Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 della Sig.ra Cocca nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare l'importo di euro 647,115, pari al 50% dei corrispettivi incontestatamente insoluti, a fronte dei malfunzionamenti patiti.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 25 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba

