

**DELIBERA N. 277/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PUNTO D'INCONTRO DI M. E R. / FASTWEB S.P.A. / TIM S.P.A.  
(GU14/225339/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 06 agosto 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 *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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, dichiarata 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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 dell’utente Punto d’incontro di M. e R. del 7/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, titolare di due utenze fisse, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 24/12/19, a mezzo di un agente commerciale di Fastweb S.p.A., ha aderito alla proposta contrattuale dell’operatore avente ad oggetto l’attivazione dei servizi telefonici in banda ultra-larga, previa migrazione dell’utenza telefonica *business* n. 0187964xxx e dell’utenza residenziale n. 0187517xxx da TIM S.p.A.;

b. tuttavia, dal 25/02/2019 la linea telefonica *business* n. 0187964xxx è stata interrotta e il disservizio è stato risolto solo il 18/04/2019, data in cui TIM S.p.A. ha ripristinato i servizi;

c. dal 24/02/19 anche la linea telefonica n. 0187517xxx è stata interrotta e il disservizio è stato risolto solo il 29/02/19, data in cui l'utenza è migrata in Fastweb S.p.A.;

d. l'istante, dapprima ha contattato l'agente commerciale di Fastweb S.p.A. segnalandogli i disservizi, il 13/3/19 ha inviato reclamo scritto sia a Fastweb S.p.A. che a TIM S.p.A.;

e. tuttavia, *«Fastweb, con mail del 17/04/2019 (all. septies), ha risposto in modo inconferente, disconoscendo financo ogni responsabilità del grave disservizio»*, mentre TIM S.p.A. non ha fornito riscontro;

f. TIM S.p.A., inoltre, ha richiesto il pagamento di importi non dovuti;

g. nella memoria di replica, l'utente ha contestato quanto asserito dall'operatore Fastweb S.p.A. in relazione all'insussistenza del rapporto contrattuale, stante l'espletamento della migrazione della linea telefonica residenziale n. 0187517xxx.

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

i. *«riconoscimento dell'intervenuto recesso ex art. 1453 del c.c. per esclusiva responsabilità di Fastweb per l'utenza commerciale»*;

ii. la liquidazione dell'indennizzo *«di € 1.734,00 per il responsabile per l'interruzione del servizio universale di entrambe le utenze»*;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

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

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«la proposta depositata nella piattaforma non è mai giunta alla scrivente; né controparte dà prova di detto invio; in altre parole alcun contratto è stato stipulato tra le parti e pertanto alcuna richiesta di portabilità e/o migrazione poteva essere inviata dalla scrivente ad altro operatore, mancando un valido contratto; dunque alcun obbligo di riscontro poteva sussistere in capo alla scrivente neppure per i reclami depositati da controparte»*.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: *«preliminarmente, si dà atto che, per la rete fissa, risulta un insoluto a carico della parte istante per complessivi € 1.903,15. Nel merito delle doglianze di parte avversa, si rende noto che in relazione alle linee 0187517xxx e 0187964xxx, intestate alla parte istante, nessuna richiesta di migrazione è pervenuta alla scrivente. Nella pec trasmessa per la non accettazione della manovra tariffaria di gennaio, l'istante ha dichiarato di voler recedere dal contratto, senza tuttavia comunicare il passaggio ad OLO, come si evince dal tenore della richiesta. Infatti, dalle verifiche nei sistemi di rete TIM, la linea risulta essere cessata dal 22/02/2019»*

La Società ha altresì precisato di aver dato seguito al reclamo scritto dell'istante del 25/03/2019, in data 18/04/2019, come da documentazione depositata.

### 3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. deve ritenersi logicamente superata, atteso che Fastweb S.p.A. ha ritenuto insussistente il vincolo contrattuale, pertanto non trova cittadinanza la disciplina del recesso di cui all'invocato articolo 1453 cc.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto, premesso che la richiesta di indennizzo non verte sulla mancata migrazione delle utenze in Fastweb S.p.A., bensì sull'interruzione dei servizi, la stessa si ritiene sia stata determinata dalla comunicazione di recesso inviata a TIM S.p.A. a mezzo PEC del 28/12/2018, piuttosto che dall'omessa attivazione della linea da parte di Fastweb S.p.A. Per quanto sopra, fermo restando che al fascicolo non è documentata la migrazione in Fastweb S.p.A. della linea telefonica n. 0187517xxx, si ritiene superfluo indagare sull'efficacia della PDA depositata in atti. Peraltro, nella predetta comunicazione di recesso, l'istante non ha precisato che era pendente una procedura di migrazione, tantomeno che era sua intenzione migrare le utenze.

Ciò stante, deve ritenersi che TIM S.p.A. ha legittimamente interrotto il rapporto contrattuale, in esito al diritto di recesso esercitato dall'utente, e se anche Fastweb S.p.A. si fosse attivata per espletare la migrazione, in esecuzione alla PDA in atti, la stessa sarebbe stata ostacolata dalla cessazione in corso.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. che, comunque, ha dato riscontro al reclamo per *facta concludentia*, riattivando l'utenza n. 0187964xxx, l'unica oggetto di reclamo. Parimenti, la medesima richiesta non può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. che, diversamente da quanto sostenuto dall'utente, non ha fornito un riscontro "*inconferente*". Infatti, quanto addotto da Fastweb S.p.A. nella comunicazione datata 17/4/19 ha trovato conferma nei fatti, oltre che nelle memorie di TIM S.p.A. che ha riattivato la linea.

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 società Punto d'incontro di M. e R. nei confronti di Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 06 agosto 2020

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Nicola Sansalone