

**DELIBERA N. 293/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
IADAROLA / FASTWEB S.P.A. / TIM S.P.A.  
(GU14/243874/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 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, 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, 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 Iadarola del 13/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza fissa n. 0817690xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. a causa di continui disservizi sulla linea dati, l'utente decideva di migrare l'utenza dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A.;

b. la migrazione è stata espletata il 19.02.19 tuttavia, benché le condizioni economiche relative all'offerta commerciale cui aveva aderito prevedevano il pagamento di euro 29,90, oltre 4,00 euro per il *decoder*, *«ad oggi paga somme enormemente maggiori per cui tutti i pagamenti sono stati autostornati»*;

c. TIM S.p.A., in fattura, indicava un codice fiscale errato, inoltre *«in data 28.03.19 il servizio fonia veniva totalmente isolato, il servizio dati funziona male e ad intermittenza. Nuovamente, in data 28.05.2019, veniva sospesi i servizi. La fonia veniva riattivata solo in data 10.06.19 e la connessione dati in data 13.06.19»*;

d. sono stati effettuati numerosi reclami telefonici, sia a TIM S.p.A. che a Fastweb S.p.A. (codice riferimento pratica TIM 0043529196);

e. nonostante il rapporto contrattuale sia cessato, Fastweb S.p.A. continua ad emettere fattura;

f. in udienza l'istante ha ribadito che gli importi richiesti da TIM S.p.A. non sono dovuti perché ulteriori rispetto a quelli pattuiti, come da offerta commerciale al fascicolo. Inoltre, ha evidenziato che TIM S.p.A., non ha depositato alcuna prova documentale contraria (tabulati di traffico e lettera di preavviso di sospensione), tantomeno ha chiarito la difformità del codice fiscale indicato in fattura rispetto a quello dell'istante.

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

i. a Fastweb S.p.A. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti e *«per emissione fatturazioni a seguito di passaggio ad altro operatore»*;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata gestione del reclamo;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio dati;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione/interruzione fonia dal 28/03/2019 al 16/05/2019 e dal 28.05.2019 al 13.06.2019.

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

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

*«In primis, contrariamente a quanto ex adverso sostenuto, la scrivente non ha rilevato alcuna anomalia nell'erogazione del servizio dati, che al contrario risulta sempre pienamente fruito da controparte»*. La Società ha rilevato in proposito che, ai sensi dell'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi alcun indennizzo* può essere corrisposto se l'utente non ha prontamente segnalato il disservizio, come nel caso di specie.

La linea è passata in TIM in data 19.02.2019, pertanto il contratto è stato chiuso in data 21.02.2019, come si evince dalla fattura del 01.03.2019, e la linea telefonica è entrata nell'esclusiva disponibilità di TIM S.p.A. che avrebbe dovuto garantire la regolare fornitura dei servizi.

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

L'operatore TIM S.p.A. non ha depositato memorie, tuttavia in sede di udienza ha dichiarato *«di vantare un credito nei confronti del cliente di euro 397,00 afferente a fatture legittimamente emesse e interamente dovute. Inoltre, precisa che l'unico disservizio relativo all'utenza in esame è dovuto ad una cessazione effettuata da TIM il*

*28/5/19 a causa della morosità del cliente. L'utenza è stata poi riattivata il 7/6/19 a seguito della procedura GU5 che è stata archiviata, come la procedura precedente. Infine, TIM evidenzia che non ha ricevuto alcun reclamo/segnalazione di disservizio. Ciò nonostante, per mero spirito conciliativo, TIM propone lo storno dell'intero insoluto».*

### **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 in quanto, dalla documentazione al fascicolo, non risulta che Fastweb S.p.A. abbia attivato servizi non richiesti. Inoltre, l'unica fattura che risulta emessa dall'operatore in riferimento al periodo seguente alla migrazione dell'utenza telefonica in TIM S.p.A. è la n. M004079079 del 1/3/2019 e gli importi nella stessa addebitati risultano legittimi in quanto afferenti alle spese per "dismissione servizi".

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento, atteso che al fascicolo non sono stati depositati reclami scritti e la segnalazione telefonica si presume riscontrata seduta stante, stesso mezzo.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta alla luce dell'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in quanto nella documentazione in atti non è dimostrata la segnalazione all'operatore del disservizio relativo alla linea dati.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv., viceversa, può trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A., tenuto conto del reclamo che l'utente, incontestatamente, ha dichiarato di aver effettuato telefonicamente in data 28/3/19 (codice n. 0043529196). In relazione a tanto, non avendo la Società dimostrato la regolare fornitura del servizio voce nel periodo contestato, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* in misura pari a euro 6,00 al giorno, per 49 giorni, per un importo complessivo pari a euro 294,00.

In riferimento al periodo in cui l'operatore ha interrotto la fornitura dei servizi a causa della morosità pendente, ovvero dal 28 maggio al 13 giugno 2019, non avendo la Società dimostrato la legittimità degli importi addebitati all'utente, tantomeno di averlo preavvertito in ordine all'imminente sospensione dei servizi, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* in misura pari a euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per 16 giorni, per un importo complessivo pari a euro 240,00.

La richiesta di indennizzo relativa al restante periodo circoscritto dall'utente non può trovare accoglimento sempre alla luce dell'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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 della Sig.ra Iadarola nei confronti di Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 294,00 (duecentonovantaquattro/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce;
- ii. euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio.

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, 19 agosto 2020

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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