

**DELIBERA N. 295/20/CIR**

**Definizione della controversia  
Cipriani Assicurazioni/Tim S.p.a./Fastweb S.p.a.  
(GU14/250760/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 09 settembre 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 Cipriani Assicurazioni S.r.l. del 28/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare di un'utenza *business*, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 31/10/18, a causa di «*continui aumenti unilaterali dei costi con il precedente gestore TIM*» decideva di migrare l'utenza in Fastweb S.p.A.;

b. tuttavia, Tim S.p.A. ha cessato la linea, mentre Fastweb S.p.A. non ha attivato i servizi «*in maniera efficiente*»;

c. i servizi sono stati ripristinati «*in maniera ottimale, dopo diverse segnalazioni/reclami, solo a gennaio 2019*»;

d. «*in seguito riceveva fatture sia da TIM e sia da Fastweb che contestava*»;

e. «*nel corso dell'udienza di conciliazione è emerso che dal 19.11.2018 fino al 18.12.2018 il servizio era interrotto/non funzionante e successivamente fino al 7 gennaio 2018 mal funzionante*»;

f. nella memoria di replica, parte istante ha precisato che TIM S.p.A. ha disattivato la linea in data 08/11/18, ha contestato specificamente la fattura RP02345540 del

04/12/18 di TIM S.p.A. e ha dichiarato che Fastweb S.p.A. aveva concordato DAC con l'utente all'08/11/2018.

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

- i. lo storno dell'insoluto e il rimborso degli importi pagati, benché non dovuti;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per «*interruzione servizi durante il passaggio*»;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione dei servizi;
- v. la liquidazione degli indennizzi per mancata risposta ai reclami;
- vi. «*indennizzi vari*»;
- vii. «*spese di procedura*».

## 2. La posizione degli operatori

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

A seguito della adesione di controparte alla proposta di abbonamento, l'operatore ha espletato le attività di competenza, «*tant'è vero che la migrazione è stata correttamente espletata in data 19.11.2018; il contratto è stato attivato in pari data, come si evince dalla fattura del 01.12.2018 e i servizi sono sempre stati fruiti dalla società istante, come emerge dal traffico registrato nella fattura del 01.01.2019*». La fatturazione è dunque corretta e legittima.

La Società ha altresì addotto che «*tutti i reclami sono stati riscontrati dalla scrivente come si evince dalla risposta di Fastweb presente nello stesso file denominato "reclami/segnalazioni", ultima pagina*».

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

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: «*nel merito delle doglianze di parte istante, si evidenzia che la linea 086322xxx risulta essere regolarmente migrata ad OLO in data 19/11/2018*».

La Società ha altresì rappresentato che l'utente ha maturato un insoluto pari a euro 80,13, concernente le fatture emesse, rispettivamente, in data 4/12/19 e 5/11/18.

Infine, «*dalle verifiche effettuate, il contratto TIM dell'utenza oggetto di istanza risulta essere stato stipulato dalla Sig.ra Cipriani Maura, come si evince dalla fattura che si allega, e non dalla Cipriani Assicurazioni, infatti la linea era attiva in TIM come consumer*».

L'operatore ha anche dichiarato che «*i disservizi segnalati sono successivi alla migrazione della linea da TIM ad altro OLO, a riprova di tale evidenza è l'assenza di reclami o di ticket di guasto aperti dall'odierno 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. può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. in quanto l'operatore ha dichiarato di aver attivato la linea in data

19/11/2018, ma non ha provato di aver erogato i servizi di competenza a decorrere da detta data, nonostante la fatturazione emessa. Pertanto, atteso che è orientamento costante dell'Autorità ritenere che l'addebito dei corrispettivi è legittimo solo a fronte della prova dell'erogazione dei servizi, nel caso di specie si ritiene che tutti gli importi addebitati in riferimento al periodo compreso dal 19/11/2018 all'11/12/2018 (data in cui risulta la prima chiamata in uscita) debbano essere stornati, ovvero rimborsati.

Per quel che concerne gli importi addebitati da TIM S.p.A., fermo restando che la Società è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti i corrispettivi eventualmente richiesti in riferimento al periodo successivo al 19/11/18 (data in cui la linea è stata attivata da Fastweb S.p.A.), preme evidenziare che l'istante, solo in sede di repliche ha specificamente contestato la fattura RP02345540 del 04/12/18 (relativa al periodo compreso dal 1 al 30 novembre 2018) e ha precisato di essere disservito dall'08/11/18, quindi decorso il termine di 45 giorni di cui dispongono gli operatori, ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento di procedura, per presentare memorie e depositare documenti.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., per le medesime considerazioni di cui sopra, non può dunque trovare accoglimento. Infatti, nonostante debba ritenersi che l'utente già in sede di conciliazione fosse a conoscenza del *dies a quo* del disservizio, asseritamente occorso in fase di migrazione, solo nelle memorie di repliche depositate nell'istanza di definizione ha ritenuto di precisare che la linea era stata interrotta a far data dall'08/11/2018. In considerazione di ciò, si ritiene che la descrizione intenzionalmente generica e non adeguatamente circostanziata della problematica abbia limitato l'esercizio del diritto di difesa degli operatori, a scapito della completezza istruttoria.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., parimenti, non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione al fascicolo non risulta che l'utente abbia mai lamentato il malfunzionamento della linea telefonica.

Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. può essere accolta, atteso che, in riferimento al periodo compreso dal 19/12/18 al 07/01/19, a fronte dei reclami in atti, di cui il primo datato 11/12/18, Fastweb S.p.A. non ha provato in alcun modo di aver erogato i servizi di competenza, tantomeno risulta traffico dalla documentazione al fascicolo. Pertanto, Fastweb S.p.A. tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 1 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi* in misura pari a euro 12,00 al giorno, per ciascun servizio, voce e dati, per 19 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra, per un importo complessivo pari a euro 456,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento, in quanto nel fascicolo sono stati depositati, dall'utente stesso, i riscontri forniti da Fastweb S.p.A. ai reclami inviati e non risultano inviati reclami a TIM S.p.A.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può essere accolta, stante la genericità della stessa.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 società Cipriani Assicurazioni S.r.l. nei confronti di Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a stornare, ovvero rimborsare tutti gli importi addebitati in riferimento al periodo compreso dal 19/11/2018 all'11/12/2018, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 456,00 (quattrocentocinquantasei/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società TIM S.p.A., è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento al periodo successivo al 19/11/18.

4. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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, 09 settembre 2020

IL PRESIDENTE *f.f.*  
Francesco Posteraro

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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