

**DELIBERA N. 47/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MIELE/FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.  
(GU14/104366/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 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*” 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 il 31 dicembre 2019*”.

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza del Sig. Miele, acquisita al protocollo n. 0139192 del 29/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato di aver chiesto, a fine aprile 2018, la migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A., che ha attivato i servizi di competenza nei primi giorni del mese di maggio 2018. Tuttavia, da allora Fastweb continua a emettere fatture che vengono addebitate direttamente sulla carta di credito dell'utente. L'istante ha anche precisato di aver ripetutamente segnalato a Fastweb S.p.A. il disservizio, sia telefonicamente che a mezzo raccomandata A/R del 17 luglio 2018 e anche via PEC, e che il predetto operatore *“sostiene che non c'è stata richiesta di migrazione da parte di TIM, ma io ad oggi ho una fonia voip su fibra (via apparati TIM, FTTH) mentre in precedenza avevo fonia su doppino di rame con Fastweb (che adesso risulta isolato)”*.

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

- i. il rimborso di tutti gli importi fatturati da Fastweb S.p.A. (per euro 479,58), oppure da TIM S.p.A. (pari ad euro 445,26), a far data dalla migrazione della linea telefonica;
- ii. interruzione del ciclo di fatturazione da parte di Fastweb S.p.A. e *“rimborso eventuali ulteriori fatture emesse fino a termine della conciliazione”*;
- iii. *“ulteriori 250 euro di rimborso a titolo di risarcimento danni per tutto il disservizio (linea non raggiungibile da numerazioni Fastweb), tempo perso e stress causato”*.

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

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“alcuna richiesta di migrazione e/o portabilità è giunta alla scrivente, né da parte di TIM, né da parte di operatore terzo, né tantomeno alcuna comunicazione di espletamento della procedura de qua; pertanto, in assenza di qualsivoglia altra richiesta di migrazione/portabilità dell'utenza in esame e, senza la comunicazione di espletamento, né disdetta dell'istante il rapporto è proseguito”*. Inoltre, la Società ha evidenziato che l'istante ha depositato un solo reclamo, del 22.08.2018, tempestivamente riscontrato il 25 agosto seguente. In relazione a tanto, l'operatore *in primis* ha addotto che, ai sensi dell'articolo 14, comma 4, del *Regolamento*

sugli indennizzi, la comunicazione predetta è tardiva in quanto “l’attivazione TIM, secondo il Sig. Miele, era già avvenuta i primi di maggio, dunque 3 mesi prima”; inoltre, che l’utente non ha comunque richiesto alcun indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo.

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che “nel corso del mese di marzo 2018 l’istante ha richiesto il passaggio della linea 0392302xxx da altro Operatore a TIM fornendo il codice di migrazione sull’apposito modulo sottoscritto e scegliendo l’offerta TIM Smart Ultra fibra 1000. In data 13/7/2018 l’istante lamenta telefonicamente la problematica della doppia fatturazione; abbiamo gestito il reclamo informando il cliente che la linea risulta attiva con TIM ed invitando il Cliente a contattare altro Operatore riguardo le fatture emesse. In data 7/8/2018 e con successivo sollecito del 17/08/2018 l’istante invia reclamo scritto lamentando nuovamente la doppia fatturazione con Fastweb e TIM e comunicando anche che la linea non riceve telefonate da altri operatori. In data 24/08/2018 abbiamo inviato riscontro scritto comunicando al Cliente che per la doppia fatturazione si deve rivolgere all’altro Operatore (all.1). In data 04/3/2019 il cliente presenta provvedimento di urgenza (GU5) evidenziando che non riesce a ricevere le chiamate da linee Fastweb e Vodafone. Nella risposta al GU5 si evidenzia che è stato aperto un ticket verso Fastweb per richiedere la bonifica e in data 21/3/2019 il cliente conferma il corretto funzionamento della linea”.

L’operatore ha altresì precisato che la linea telefonica di cui si discute è migrata su rete di TIM S.p.A. a far data dal 23 aprile 2018 e, in data 21/3/19, a seguito della bonifica da parte di Fastweb S.p.A., la problematica tecnica è stata risolta.

### **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 via preliminare, si osserva che le dichiarazioni rese da Fastweb S.p.A., in memorie, sono incongruenti rispetto alla documentazione in atti.

In particolare, sia l’istante che l’operatore *recipient* dichiarano che a far data 23 aprile 2018 i servizi telefonici sull’utenza dedotta in controversia sono stati resi da TIM S.p.A.; viceversa, Fastweb S.p.A. non ha dimostrato la regolare erogazione/fruizione dei servizi, tantomeno ha prodotto il dettaglio di traffico relativo al periodo oggetto di contestazione.

Ciò stante, considerato che è tecnicamente anomalo, se non impossibile, che il medesimo numero telefonico sia servito contemporaneamente da due operatori e fermo restando che è iniquo che l’utente, in riferimento al medesimo periodo e alla medesima utenza, corrisponda a due soggetti diversi il corrispettivo per i servizi telefonici attivi su un’unica linea telefonica, si ritiene quanto segue.

La richiesta *sub i*. merita accoglimento relativamente a tutti gli importi fatturati, in riferimento all’utenza dedotta in controversia, da Fastweb S.p.A., a far data dal 23 aprile 2018.

Parimenti, per le considerazioni che precedono, anche la richiesta *sub ii*. può essere accolta, atteso che, a decorrere dal 23 aprile 2018, Fastweb S.p.A. non ha dato prova della

titolarità dei crediti vantati in fattura, potendosi ritenere il contratto risolto in virtù del passaggio ad altro operatore.

In merito alla richiesta *sub iii.*, premesso che l'Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno, sotto il profilo squisitamente indennizzatorio si osserva che TIM S.p.A., per sua stessa ammissione, ha ricevuto in data 7 agosto 2018 il reclamo dell'utente che segnalava di non poter ricevere chiamate provenienti da alcuni operatori. Tuttavia, l'operatore non si è attivato per la risoluzione del guasto fino a quando il Sig. Miele non ha depositato l'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo. La rilevata inerzia determina a carico della Società l'obbligo di corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 3,00 al giorno, per 216 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 7 agosto 2018 (data del primo reclamo) all'11 marzo 2019 (data in cui l'utente ha dichiarato che il disservizio era stato risolto), per un importo complessivo pari a euro 648,00.

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 del Sig. Miele, 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., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, gli importi fatturati a far data dal 23 aprile 2019, nonché a regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'utente, provvedendo a cessare il rapporto contrattuale e a interrompere la fatturazione relativa.

3. La società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 648,00 (seicentoquarantotto/00), maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio.

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, 14 febbraio 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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