

DELIBERA N. 60/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PINTAUDI / FASTWEB S.P.A. / TIM S.P.A. (GU14/115605/2019)

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 della Sig.ra Pintaudi, acquisita al protocollo n. 0182161 del 27/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, nel luglio 2018, ha aderito a una proposta di Fastweb S.p.A. per l’attivazione dei servizi, voce e connessione a *internet*, sull’utenza telefonica dedotta in controversia, previa migrazione da TIM S.p.A. In particolare, la proposta commerciale di cui trattasi offriva una velocità di connessione minima garantita pari a 12 mbit/s. Il giorno 19/07/2018 la linea telefonica è passata da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A.; tuttavia, l’utente constatava, tramite il portale *Myfastweb*, che la velocità di connessione a *internet* era inferiore alla velocità minima garantita. Ciò stante, nel termine di 14 giorni dalla attivazione della linea, ha comunicato a Fastweb S.p.A., tramite PEC, il recesso dal contratto e, in data 04/09/18, ha aderito, tramite *verbal order*, all’offerta “*TIM connect fibra*”, con abbinato “*TIM expert*”. Il 10/09/2018 l’istante adduce di essere stata ricontattata da un operatore di TIM S.p.A. per “*rifare la registrazione perchè Fastweb non ha accettato di lasciare il mio numero 090/931xxx*”; tuttavia, alla registrazione non ha fatto seguito l’invio della copia del contratto che l’utente attendeva di ricevere. L’11/09/2018 Fastweb S.p.A. ha ricontattato la Sig.ra Pintaudi, proponendole di aderire a una nuova offerta commerciale, a un prezzo più basso, ma la stessa ha rifiutato. All’indomani, il 12/09/2018, la linea telefonica è stata disattivata e nessuno dei due operatori convenuti, benché contattati, ha provveduto a ripristinare i servizi, nonostante i reclami scritti, in atti. Inoltre, nel frattempo, TIM S.p.A. ha anche inviato la fattura n. RV03639961 del 7 agosto 2018, contestata. A fronte del provvedimento temporaneo emesso nei confronti di TIM S.p.A., in data 15/02/19 è stato riattivato il servizio voce, mentre il servizio di connessione a *internet* è stato ripristinato solo in data 14/03/19, nonostante Fastweb S.p.A. abbia dichiarato che il 29/09/18 aveva restituito la numerazione a TIM S.p.A.

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

- i. storno della fattura n. RV03639961 del 7 agosto 2018;
- ii. corresponsione degli indennizzi per disservizi e interruzione di servizio e danni provocati da tale situazione per un totale di euro 6.000,00.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in merito alla velocità di connessione a *internet*, in memorie ha rappresentato che i servizi sono stati erogati conformemente alle pattuizioni contrattuali. Infatti, la Società *“non si è impegnata a garantire velocità di connessione a internet sino a 12 Mbit/s, ma ha solo precisato che l’abitazione dell’istante era raggiunta dalla tecnologia ADSL; pertanto, come emerge dalla Carta dei Servizi, la scrivente, in dette ipotesi, si impegna a garantire la velocità sino a 20/ Mbit/s; infatti, come riportato da controparte nel formulario, la velocità di navigazione era di 6 Mb al giorno”*, quindi perfettamente in linea con le disposizioni contrattuali. L’operatore ha altresì richiamato la disciplina regolamentare vigente in materia, ovvero l’articolo 8, comma 6, della delibera dell’Autorità n. 244/08/CONS e ha precisato che alcun reclamo è pervenuto prima della chiusura dell’*account*, datata 12.09.2018; infatti, l’unica comunicazione in atti è del 15.09.2018, quindi *“alcun obbligo di riscontro poteva sussistere in capo alla scrivente”*.

Per quanto concerne la sospensione del servizio, Fastweb S.p.A. ha dichiarato che *“nei 14 giorni previsti dalla normativa, la Sig.ra Pintaudi ha esercitato il diritto di ripensamento chiedendo la chiusura del contratto; pertanto la scrivente ha chiuso l’account e TIM ha cessato l’utenza. TIM ha avviato la richiesta di migrazione in data 11.09.18, ma alla fase 2 di competenza del Donating, in data 12.09.2018, la richiesta di cessazione del numero era già stata espletata dalla stessa TI, in ossequio alla volontà dell’istante, quindi la richiesta è andata automaticamente in scarto”*.

TIM S.p.A. non ha depositato memorie, tuttavia in udienza ha dichiarato che *“ha ricevuto da Fastweb S.p.A., in data 12.9.18, la richiesta di cessazione dell’utenza in questione a cui è stata data esecuzione nel giorno stesso, pertanto la procedura di rientro, iniziata con la registrazione del verbal order del 4/9/18 è terminata in KO per cliente in cessazione”*.

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 precisa che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell’Autorità, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

Nel merito, per quanto concerne la richiesta di storno della fattura n. RV03639961 del 7 agosto 2018, nel reclamo datato 11 settembre 2018, al fascicolo, l’istante contesta l’addebito di euro 120,90 a titolo di *“addebito smart modem Wi-fi n. 31 rate residue”* e, a supporto, invoca l’applicazione della delibera dell’Autorità n. 348/18/CONS. La citata normativa regolamentare prevede che gli utenti finali hanno il diritto di utilizzare apparecchiature terminali di accesso a *internet* di loro scelta, pertanto gli operatori di comunicazioni elettroniche non possono imporre agli utenti oneri aggiuntivi in caso di collegamento ad un’apparecchiatura terminale di propria scelta. Nel caso in cui i fornitori forniscano servizi integrati di accesso a *internet* e/o di connessione alla rete tramite offerte

in abbinamento con l'apparecchiatura terminale, prevedendo modalità di offerta del terminale a titolo oneroso, essi sono tenuti a evidenziare separatamente modalità e condizioni di offerta. Nel caso di specie, sebbene l'utente non precisi se il *modem* utilizzato per la connessione al servizio *internet* fosse fornito dall'operatore o fosse di sua proprietà, TIM S.p.A. non ha risposto al reclamo, tantomeno ha giustificato il predetto addebito. In relazione a tanto, per il principio di non contestazione, si ritiene che l'importo di euro 120,90, fatturato a titolo di "*addebito smart modem Wi-fi n. 31 rate residue*", debba essere interamente stornato.

Circa la richiesta sub ii., l'unico disservizio contestato meritevole di considerazione sotto il profilo indennitario è quello relativo all'interruzione della linea telefonica. Infatti, per quanto concerne il download della velocità di navigazione, si rimanda alla disciplina regolamentare di cui l'articolo 8, comma 6, della delibera dell'Autorità n. 244/08/CONS, secondo cui, se anche il servizio non fosse erogato conformemente agli standards qualitativi pattuiti, l'utente avrebbe solo facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di ottenere un indennizzo.

Riguardo l'interruzione della linea telefonica, dalla documentazione al fascicolo risulta che l'utente ha comunicato a Fastweb S.p.A. il recesso dal contratto in data 1° agosto 2018 e solo il mese seguente, precisamente il 4 settembre 2018, ha concluso il contratto con TIM S.p.A. In relazione a tanto, si ritiene verosimile che TIM S.p.A. è stata legittimamente impossibilitata ad acquisire la linea dall'operatore *recipient* perché cessata, o in cessazione, conformemente alla causale di scarto notificata. Pertanto, la responsabilità di TIM S.p.A. è accertata esclusivamente riguardo al mancato adempimento degli oneri informativi di competenza, non avendo l'operatore dimostrato di aver tempestivamente comunicato al proprio cliente l'impedimento tecnico riscontrato. In relazione a tanto, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere alla Sig.ra Pintaudi l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 al giorno, per 183 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 12 settembre 2018 (data in cui a TIM S.p.A. è stato notificato il KO dell'operatore *donating*) al 14 marzo 2019 (data in cui, incontestatamente, è stato ripristinato il servizio ADSL), per un importo complessivo pari a euro 1.372,50. In proposito va precisato che, in virtù del principio di equità, si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

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 Pintaudi, nei confronti di TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, oltre allo storno dell'importo di euro 120,90, addebitato nella fattura n. RV03639961 del 7 agosto 2018, a titolo di "*addebito smart modem Wi-fi n. 31 rate residue*", è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 1.372,50 (milletrecentosettantadue/50), maggiorato degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato adempimento degli oneri informativi di competenza in fase di attivazione della linea telefonica.

3. 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.

4. 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
Antonio Nicita

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