



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 10/19/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

FERRAIOLI / TELECOM ITALIA S.P.A. / FASTWEB S.P.A.

(GU14/48/18)

IL DIRETTORE

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 11 gennaio 2018 con la quale il Sig. Ferraioli ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A.;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la nota del 22 gennaio 2018 (prot. n. 4480) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 3928766xxx, lamenta il mancato trasferimento del credito residuo presente sulla propria SIM in esito alla migrazione della linea da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. *“provando a disattivare i servizi a pagamento, per sbaglio ha disattivato la sua promozione”*;

b. ha contattato ripetutamente il servizio clienti di Telecom Italia S.p.A., finché un'operatrice non l'ha informato di dover effettuare una ricarica al fine di riattivare la promozione;

c. il 22 giugno 2017 il Sig. Ferraioli ha quindi effettuato una ricarica di euro 10,00;

d. tuttavia, nonostante le numerose chiamate al servizio clienti, la promozione non è stata riattivata;

e. nei giorni successivi, non ha effettuato alcuna operazione con il cellulare, pertanto non ha esaurito il credito;

f. il 30 giugno 2017, a causa del predetto disservizio, è migrato in Fastweb S.p.A., senza ottenere il trasferimento del credito residuo da parte di Telecom Italia S.p.A.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. *“la restituzione della somma indebitamente sottratta”*;

ii. la corresponsione degli indennizzi secondo quanto previsto dalla Carta dei servizi della Società.

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha evidenziato la propria estraneità rispetto alle doglianze dell'utente. Infatti, *“l'operatore recipient non può conoscere in alcun modo il credito esistente sulla SIM al momento della cessazione del contratto con il donating. È quest'ultimo l'operatore tenuto a trasferire il credito residuo, Pertanto, nel caso in oggetto, Fastweb S.p.A. si è limitata a chiedere il passaggio della numerazione a Telecom Italia S.p.A., che ha riferito che il credito residuo era pari a 0 euro. Peraltro, la suddetta circostanza è stata comunicata al Sig. Ferraioli, come confermato anche da parte istante”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie; tuttavia, in udienza, ha dichiarato che *“la numerazione dedotta in controversia non è mai stata in TIM”*.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

In via preliminare, giova precisare che il Sig. Ferraioli, nell'istanza di definizione, ha erroneamente indicato, nello spazio deputato ad indicare l'utenza interessata dal disservizio, il numero 3298766xxx, anziché il numero 3928766xxx. A seguito di numerose richieste istruttorie, rivolte, rispettivamente, a ciascuno degli operatori convenuti in controversia, è emerso che l'utenza intestata all'istante, oggetto di controversia, era la n. 3928766xxx che, effettivamente, risultava transitata su rete mobile TIM, prima della migrazione verso Fastweb S.p.A., in data 30 giugno 2017.

L'operatore *donating*, in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria, ha dichiarato che al momento della cessazione dell'utenza *de qua* il cliente risultava disporre di un credito residuo pari ad euro 10,07 (dieci/07), per poi subire due addebiti da euro 0,49 ciascuno, per il servizio *Prime go* di TIM. Il restante credito non è poi stato trasferito *“in ragione del mancato rispetto del vincolo di permanenza in TIM pari ad almeno 24 mesi (l'utenza è stata attivata il 30 marzo 2017), è stato addebitato un importo di euro 20,00 (venti/00) per recupero sconto, portando così il credito residuo in negativo”*.

Al riguardo, si osserva che Telecom Italia S.p.A. ha addotto, ma non ha offerto prova della sussistenza del suddetto vincolo di permanenza, né di aver correttamente reso edotto il proprio cliente della durata dell'offerta commerciale prescelta. Infatti, in atti, non sono state depositate né le Condizioni generali di contratto da cui si evincerebbe la sussistenza di un vincolo di permanenza in relazione al rapporto dedotto in controversia, tantomeno il contratto comprovante l'espressa accettazione dell'istante del vincolo di cui si discute. Pertanto, in accoglimento alla richiesta *sub i.*, si ritiene equo disporre la restituzione, da parte di Telecom Italia S.p.A., di euro 10,00 (dieci/00), risultante quale credito residuo sulla SIM al momento della migrazione verso Fastweb S.p.A.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.*, atteso che alcuna ipotesi di indennizzo è riconducibile alla fattispecie dedotta in controversia.

Tantomeno nel caso di specie si ritiene ascrivibile a Fastweb S.p.A., operatore *recipient*, alcuna condotta lesiva dei diritti dell'utente.

Infine, tenuto conto del comportamento assunto da Telecom Italia S.p.A. che non ha depositato memorie e solo in esito a numerose richieste istruttorie ha evidenziato l'errore materiale di cui in premessa, alla luce di quanto disposto al paragrafo III, articolo 5.4, delle *Linee Guida*, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), atteso che il Sig. Ferraioli si è avvalso dell'assistenza legale.

DETERMINA

L'operatore Telecom Italia S.p.A., oltre a dover restituire euro 10,00 (dieci/00), a titolo di credito residuo presente sulla SIM dedotta in controversia, è tenuto a corrispondere in favore dell'istante un importo pari a euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 7 febbraio 2019

Il Direttore
Mario Staderini