

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/292633/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Valenti -TIM SpA (Kena mobile), Fastweb SpA

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Valenti, del 16/06/2020 acquisita con protocollo N. 0257728 del 16/06/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare dell’utenza fissa n. 06789xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 18/12/2018 l’utente ha aderito alla proposta contrattuale di Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura del servizio di telefonia fissa e mobile, previa portabilità delle numerazioni 06789xxx, 3388219xxx e 3398890xxx da TIM S.p.A.; b. nonostante numerosi solleciti e reclami la portabilità dell’utenza fissa residenziale avveniva non prima del 11.04.2019; c. «nelle more, purtroppo, ricevevo pertanto doppia fatturazione Fastweb-TIM per la quale se ne richiede l’immediato rimborso». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il rimborso delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. in riferimento al periodo compreso dal 01/01/19 all’11/04/19, per un importo complessivo pari a euro 175,18; ii. la liquidazione dell’indennizzo pari a euro 791,00, per ritardata portabilità numerazione fissa, ai sensi dell’articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi; iii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami per un importo complessivo pari a euro 282,50.

L’operatore TIM S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. Sui sistemi è presente una richiesta di migrazione ricevuta il 28/12/2018 con prevista DAC 07/01/2019 e KO notificato ad altro gestore l’08/02/2019. La richiesta di migrazione ricevuta il 02/04/2019 è stata espletata e notificata il 09/04/2019 ad altro gestore. In data 11/04/19 la linea è cessata per migrazione verso OLO. In data 13/4/2019 l’istante ha trasmesso un reclamo a mezzo fax, contestando il ritardo nella migrazione verso OLO e ha chiesto il rimborso delle fatture. Il reclamo è stato chiuso come infondato il 20/4/2019, poiché dalle verifiche effettuate il cliente risultava non più attivo con Tim S.p.A. dall’11/04/2019; gli addebiti in fattura sono fino 31/03/2019 e sono dovuti. TIM ha dato risposta scritta con lettera C23391076 del 29/4/2019. «Successivamente, in data 29/4/2019, l’istante ha esposto un reclamo al 187 per contestare la doppia fatturazione con altro gestore; affermando di pagare Fastweb da gennaio. Il reclamo è stato chiuso il 30/4/2019 come infondato, in quanto dalle verifiche risulta su CRM la data di espletamento del 09/04/2019, data fino alla quale il cliente è tenuto a pagare. TIM ha risposto con lettera c23426569 del 3/5/2019». Infine, la Società ha precisato che «il numero 06789xxx intestato a VALENTI risulta attivo con FASTWEB dal 09/04/2019». Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante. L’operatore Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «a seguito della adesione di controparte alla proposta di abbonamento Fastweb, quest’ultima ha avviato tutte le operazioni necessarie all’attivazione dei propri servizi; tuttavia, la prima richiesta del 27.12.2018

è stata bocciata da TIM in data 08.02.2019, dopo aver rimodulato più volte la dac, con causale rifiuto “Presenza di Apparat/Dispositivi sulla rete di accesso (err.code588)”». Infine, l’operatore ha precisato che il numero è stato acquisito da Fastweb in data 09/04/19, a seguito della seconda richiesta, come confermato da TIM S.p.A. nelle proprie memorie e, per mero errore, sono state emesse fatture da parte di Fastweb del 01/02/19 e del 01/03/19.

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 pacificamente accoglimento, atteso che neanche Fastweb S.p.A. ne ha contestato la fondatezza. La richiesta dell’istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento, ma non ai sensi dell’articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, bensì in virtù del comma 1. Infatti, fermo restando che nelle more dell’espletamento della procedura di migrazione l’utenza risulta sia stata servita da TIM S.p.A., il disservizio patito dall’utente attiene al ritardo nell’espletamento della procedura di cambiamento operatore. In relazione a tanto, si ritiene indebita la condotta di Fastweb S.p.A. recipient per i motivi di seguito esposti. La disciplina in materia di migrazione è dettata dalla delibera n. 274/07/CONS che, all’articolo 18, comma 2, let. b, dispone «il recipient fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione di cui al punto a), con appositi mezzi informatici, all’operatore donating, senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione». Orbene, atteso che incontestatamente Fastweb S.p.A. recipient ha acquisito la richiesta di migrazione di parte istante in data 18/12/18, non risulta che abbia trasmesso la richiesta a TIM S.p.A. donating il giorno seguente. Inoltre, secondo la medesima disciplina regolamentare, dopo che il recipient trasmette la richiesta di passaggio al donating, quest’ultimo procede alle verifiche formali e gestionali, fornendo l’esito delle stesse entro 2 giorni lavorativi (in virtù degli esiti del tavolo tecnico di cui alla comunicazione del 12 marzo 2020), trascorsi i quali si applica il silenzio assenso e l’operatore recipient è tenuto a trasmettere la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia, comunicando la DAC concordata con il cliente. Ciò stante, dalle risultanze istruttorie non emerge che, nel caso di specie, Fastweb S.p.A. abbia puntualmente rispettato le prescrizioni regolamentari di cui sopra. Pertanto, l’operatore è tenuto a corrispondere in favore dell’istante un indennizzo del valore pari a euro 1,50 al giorno per 94 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 7 gennaio (data entro la quale la procedura di migrazione avrebbe dovuto concludersi qualora i tempi regolamentari fossero stati puntualmente rispettati) all’11 aprile 2019 (data in cui i servizi telefonici sono stati attivati da Fastweb S.p.A.), per un importo complessivo pari a euro 141,00. Anche la richiesta dell’istante di cui al punto iii. può trovare parziale accoglimento, tenuto conto del reclamo in atti, datato 15/2/19. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo previsto dall’articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 2,50 al giorno, per 10 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 15/02/19 all’11/04/2019 (data in cui il disservizio è stato risolto e quindi il reclamo deve ritenersi riscontrato per facta concludentia), già decurtati di giorni 45 che, ai sensi delle proprie Condizioni Generali di Contratto, l’operatore si riserva per dare riscontro ai reclami, per un importo complessivo pari a euro 25,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell’istanza del 16/06/2020, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati all’utente in riferimento al periodo antecedente all’11/04/19, nonché 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. i. euro 141,00 (centoquarantuno/00) a titolo di indennizzo per ritardo nell’espletamento della procedura di cambiamento di operatore; ii. euro 25,00 (25/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

È 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 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini