

DETERMINA DIRETTORIALE 14/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/136319/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Valente
- Fastweb SpA, TIM SpA (Kena mobile) 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 Valente, del 14/06/2019 acquisita con protocollo N. 0260437 del 14/06/2019

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’utente, nell’istanza di definizione, ha dichiarato che in data 06/10/2018, in adesione alla proposta commerciale di Fastweb S.p.A., ha disposto la portabilità della numerazione mobile (366-3721xxx) da TIM S.p.A. Tuttavia, in data 17/10/2018 la linea è stata interrotta. Fastweb S.p.A. ha addotto in proposito che “quel numero non era mai stato intestato a mio nome, ma ad un'altra persona (Sig. Ghionna). Per ovviare al tutto Fastweb mi ha mandato un nuovo numero telefonico (375-6078xxx) e mi ha chiesto lo scontrino di acquisto del vecchio numero per un eventuale rimborso. Ho spiegato loro che quel numero era stato acquistato da me circa 10 anni fa e non potevo esibire lo scontrino fiscale. Sono rimasta senza recapito telefonico per 3 giorni. A questo punto Fastweb mi ha rimborsato una somma di 16 euro”. La perdita della numerazione storica ha determinato una serie di disagi e disservizi notevoli. “Inoltre, il giorno 16/10/2018 avevo effettuato l’ultima ricarica di 32 euro sul vecchio numero”. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo per perdita della numerazione; ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. la corresponsione dell’indennizzo per interruzione del servizio; iv. il “rimborso di costi sostenuti e non dovuti”; v. spese di procedura.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l’utente, come si evince dalla PDA al fascicolo, sottoscritta in data 18 dicembre 2018, ha chiesto l’attivazione di una nuova utenza telefonica, associata ad una nuova numerazione. Pertanto, l’operatore ha attivato l’utenza n. 3755044xxx. Peraltro, la Società ha addotto di non aver ricevuto reclami in merito ai fatti dedotti in controversia. In particolare: l’SMS del 6 ottobre 2018 è precedente alla proposta di abbonamento; mentre il reclamo del 15 novembre seguente è indirizzato esclusivamente a TIM S.p.A. TIM S.p.A., in memorie, ha rappresentato che “In data 15/10/2018, nei sistemi di TIM è stato ricevuto il flusso di portabilità del numero inserito da FASTWEB con indicazione dell’unico dato utile e obbligatorio per i clienti ricaricabili, ovvero il codice seriale ICCID della linea 893901000xxx 8881xxx. Il processo di porting è stato validato dopo i dovuti controlli in data 16/10/2018 e in data 17/10/2018 il porting è stato completato con cessazione della numerazione su rete TIM e attivazione sulla rete FASTWEB”. In proposito l’operatore ha richiamato la disciplina regolamentare di cui alla delibera n. 147/11/CIR e ha evidenziato che “la richiesta di porting verso FASTWEB è stata validata da TIM durante i controlli previsti in

quanto il codice seriale comunicato corrispondeva a quello presente sui sistemi” L’operatore ha poi dichiarato che “Dallo storico dei possessori della linea mobile 3663721xxx si evidenzia che la stessa è stata associata al codice fiscale xxx dal giorno 03/01/2015 al giorno 17/10/2018”. L’operatore ha altresì precisato che “In data 18/10/2018 è stato espletato anche il trasferimento del traffico acquistato e non utilizzato pari a € 28,78 già calcolato al netto del costo operazione di € 1,50”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Nel merito, TIM S.p.A. ha addotto che in data 17 ottobre 2018 ha cessato la numerazione mobile dedotta in controversia in esito ad una procedura di porting out in Fastweb S.p.A. che, viceversa, contesta di aver mai richiesto la portabilità del numero mobile 3663721xxx. Il corredo documentale a fascicolo non conferma la posizione di TIM S.p.A. L’operatore, infatti, anche in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria, non ha depositato alcuna documentazione comprovante l’espletamento di una procedura di porting out verso Fastweb S.p.A. Pertanto, la cessazione della numerazione mobile dedotta in controversia ad opera di TIM S.p.A. deve ritenersi indebita. Pertanto, premesso che dalla documentazione al fascicolo non risulta inconfutabilmente che l’istante avesse richiesto la portabilità della numerazione mobile in Fastweb S.p.A., si ritiene che la perdita della numerazione che di cui l’utente è risultata titolare dall’anno 2015 sia addebitabile a TIM S.p.A. In accoglimento alla richiesta sub i., l’operatore è quindi tenuto a corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo previsto dall’articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, per un importo complessivo pari a euro 300,00. Mentre, non risultano al fascicolo reclami in merito al disservizio dedotto in controversia, pertanto la richiesta sub ii. non può essere accolta; così come non può trovare autonomo accoglimento la richiesta sub iii. in quanto si intende soddisfatta per effetto dell’accoglimento della richiesta sub i. Parimenti, non si ritiene di accogliere la richiesta sub iv. in quanto generica e non sufficientemente circoscritta. In particolare, atteso che non sono documentati i costi asseritamente “non dovuti” sostenuti dall’utente, non è possibile disporre il rimborso di importi generici nell’“an” e nel “quantum”. Infine, anche la richiesta sub v. 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.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell’istanza del 14/06/2019, è tenuta a è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, a mezzo bonifico o assegno bancario entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, euro 300,00 (trecento/00), maggiorati degli interessi legali a far data dal deposito dell’istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno