

DETERMINA DIRETTORIALE 16/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/150616/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dini Cristian - 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 Dini, del 17/07/2019 acquisita con protocollo N. 0314222 del 17/07/2019

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:

Il signor Dini ha dichiarato nell’istanza di definizione di aver stipulato, nell’agosto del 2017, un contratto con l’operatore Fastweb S.p.A. per l’attivazione dei servizi di telefonia, voce e dati in Adsl, sull’utenza fissa n. 0516759xxx, previa migrazione da TIM S.p.A. Di conseguenza, in data 21.08.2017, l’istante ha provveduto a spedire, “nei termini stabiliti”, il modem fornito da TIM S.p.A. Tuttavia, TIM S.p.A. continuava ad emettere fatture che “contabilizzavano importi successivi alla data di disattivazione del servizio, e di contestuale attivazione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A.”. Pertanto, in data 12.04.2018, l’utente ha spedito a Fastweb S.p.A. una lettera di reclamo “per contestare le fatture illegittime e ingiustificate”, rimasta priva di riscontro. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i. “il rimborso delle maggiori somme versate e non dovute”; ii. “lo storno dell’integrale posizione debitoria con ritiro a cure e spese dell’operatore della pratica di recupero crediti”; iii. la corresponsione degli “indennizzi per la mancata lavorazione della disdetta pari ad euro 100,00”; iv. “tutti i danni patiti e patendi che ci si riserva di quantificare in sede conciliativa”.

TIM S.p.A. ha dichiarato in memoria che la ricostruzione operata da parte istante è inesatta in quanto la linea n. 0516759xxx è migrata in Fastweb S.p.A. nel 2013. Il 13.06.2017 l’operatore ha registrato “VO per rientro in TIM con offerta Tim SmartVoce Casa” e la relativa procedura si è conclusa il 30.06.2017. Nella prima fattura emessa, del settembre del 2017, “è regolarmente presente traffico fonia; il traffico dati risulta svolto dal 3.07.2017 in poi”. Inoltre, “in tutte le fatture è presente traffico, prova che la linea è attestata su apparati TIM”. Inoltre, l’operatore ha dichiarato che “non risultano segnalazioni inerenti a mancati passaggi in Fastweb e/o reclami. Così come non risulta la consegna di alcun modem”. Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memoria che “la richiesta di migrazione, risalente al 16.06.2017, non ha interessato il passaggio da TIM a Fastweb ma esattamente il contrario” e il contratto è stato chiuso il 3.07.2017, “come si vince dalla fattura emessa a credito”. Successivamente, Fastweb S.p.A. ha emesso la fattura n. M000338919 del 24.07.2017 “che presenta l’importo per dismissione previsti da condizioni generali di contratto” e la fattura n. M000447985 del 18.09.2017 “che riporta la penale per la mancata restituzione del modem”. Inoltre, l’operatore ha rappresentato di aver rimborsato l’importo delle fatture n. M000447985 e n. M000075950 e il credito a favore dell’utente “è stato regolarmente pagato tramite assegno”. In conclusione, Fastweb S.p.A. ha affermato che “la migrazione

è stata gestita correttamente e l'account chiuso nei tempi e le fatture emesse successivamente alla migrazione sono corrette”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Preliminarmente, occorre precisare che la rappresentazione dei fatti formulata dall'utente nell'istanza di definizione non trova riscontro nella documentazione al fascicolo, tantomeno è confermata dagli operatori rispettivamente convenuti. Ciò stante, premesso che nell'anno 2017 l'utenza dedotta in controversia risulta migrata da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A. e non, come addotto dall'istante, da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A., la richiesta sub i. può trovare accoglimento limitatamente alla fattura n. M000447985 del 18.09.2017 relativamente ai costi addebitati a titolo di “mancata restituzione del modem”, atteso che al fascicolo è provata la restituzione del modem all'operatore in data 21 agosto 2017. In riferimento alla richiesta sub ii., si osserva che in atti non c'è evidenza della consistenza della posizione debitoria a carico dell'utente, tantomeno gli operatori ne fanno cenno in memoria. Pertanto, atteso la richiesta di cui si discute risulta indeterminata nell'an e nel quantum, non può essere accolta. Parimenti, premesso che il Regolamento sugli indennizzi non prevede alcuna ipotesi di indennizzo riconducibile alla fattispecie della “mancata lavorazione della disdetta”, anche la richiesta sub iii. non può essere accolta. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo sub iv. in quanto l'Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno, tantomeno si ravvisano, nel caso in controversia, i presupposti per il riconoscimento di ulteriori indennizzi, ad altro titolo.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 17/07/2019, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare in favore dell'istante, l'importo addebitato nella fattura n. M000447985 del 18.09.2017 a titolo di “mancata restituzione del modem” entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento

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