

DETERMINA DIRETTORIALE 17/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/57701/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Campana Rovito - TIM 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 Campana Rovito, del 12/12/2018 acquisita con protocollo N. 0228383 del 12/12/2018

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 sig. Campana Rovito, intestatario dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3283540xxx, ha contestato la mancata restituzione del credito residuo, a seguito della richiesta di portabilità del numero da TIM S.p.A. verso FASTWEB S.p.A. In particolare, a seguito del passaggio della predetta risorsa numerica verso FASTWEB avvenuto in data 17 luglio 2018, l’istante riscontrava la mancata ripetizione dell’importo di euro 6,84 che residuava sulla predetta SIM alla data dell’11 luglio 2018. A fronte dei vari reclami al servizio clienti di entrambi gli operatori in ordine alla mancata restituzione del credito residuo, la società FASTWEB S.p.A. comunicava all’istante che la società TIM S.p.A. aveva contabilizzato, al momento del trasferimento, un saldo pari a zero. Pertanto, l’istante formalizzava reclamo a TIM S.p.A. a mezzo PEC del 19 luglio 2018; tuttavia, detta società non forniva riscontro alcuno. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. la restituzione del credito residuo dell’importo di euro 6,84; ii. liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 19 luglio 2018.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “dalle verifiche effettuate a sistema, TIM ha potuto accertare che la linea in questione è un’utenza ricaricabile business, di cui il sig. Rovito è utilizzatore finale, in virtù di una convenzione scritta fra l’esponente società e il proprio ente di appartenenza, nel caso di specie Banca MPS. La SIM in questione ha aderito nell’anno 2015 al contratto denominato “Offerta ricaricabile Business per i dipendenti di Banca Monte dei Paschi di Siena”. In base ad essa, l’utilizzatore ha facoltà, trascorsi 12 mesi dall’attivazione, di interrompere l’utilizzo in convenzione della linea volturandola da Banca MPS in proprio favore, tramite trasformazione commerciale in Ricaricabile Consumer TIM. In tal caso il credito residuo viene trasferito alla Banca, così come descritto ed espressamente previsto dal paragrafo 1.4 secondo cui il dipendente procede con la richiesta di voltura della linea a proprio favore verso la Banca MPS. Non appena avuto il benestare, l’operatore di CC dedicato a MPS procede con il processo di voltura. Il CC effettua il passaggio da Ricaricabile Business a Ricaricabile Consumer TIM. Il credito residuo viene restituito a Banca MPS. Ciò trova conferma altresì nel paragrafo 1.2 della predetta offerta secondo cui l’offerta tra TIM e Banca MPS prevede la possibilità per ogni dipendente di attivare una SIM CARD Ricaricabile Business che sarà quindi intestata a MPS. Nel caso specifico, risulta che parte istante abbia provveduto a volturare la linea n. 3283540xxx e, contestualmente, effettuare la richiesta di portabilità verso altro operatore,

espletata positivamente in data 17 luglio 2017. Ebbene, la mancata restituzione del credito residuo è corretta, perché, alla luce della convenzione all'epoca sottoscritta, l'importo di euro 6,84 – è stato restituito da TIM a MPS e controparte non ha titolo per richiedere alcunché all'esponente società, perché tale somma non è di sua spettanza, ma della banca”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, prima di entrare nel merito della res controversa, va tracciato un breve excursus sul quadro normativo vigente; al riguardo, va rilevato che l'articolo 1, comma 1, della legge 40/2007 (cosiddetta legge Bersani) ai sensi del quale è vietata “la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato”, sancisce il principio della conservazione del traffico acquistato in capo all'utente, che pertanto dovrebbe sempre poterne disporre, sia che receda sia che aderisca ad un'offerta di un operatore concorrente. Inoltre, il suddetto articolo 1, al comma 3 consente al contraente di recedere dal contratto in maniera tendenzialmente gratuita (“senza spese non giustificate da costi”) ed in qualsiasi momento (“senza vincoli temporali”), e con ciò implicitamente riconosce in capo all'utente che recede il diritto alla sopravvivenza del credito residuo rispetto allo scioglimento del rapporto contrattuale, con esclusione pertanto della possibilità di ritenzione delle relative somme da parte dell'operatore. Inoltre, la legge annuale per il mercato e la concorrenza n. 124/2017 ha introdotto, sempre al comma 3 dell'articolo 1, della citata legge l'obbligo di preventiva informativa, puntualizzando che le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore, oltre ad essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, “devono essere comunque rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”. Per quanto concerne il trasferimento del credito residuo va evidenziato che alla luce dell'accordo quadro attuativo della normativa regolamentare di cui alla delibera n. 147/11/CIR le modalità operative di gestione e di trasferimento del credito sono demandate all'operatore donating (TIM S.p.A., nel caso di specie) che all'atto del trasferimento del numero (cut over) è tenuto a contabilizzare il credito rimanente sui propri sistemi e a comunicarlo all'operatore recipient, che provvederà ad accreditarlo all'utente, oltre che ad inviargli un SMS con indicazione del credito trasferito. Nel caso di specie, si evidenzia che la società TIM S.p.A., in qualità di donating, ha documentato mediante allegazione di copia della fattura negativa n. 7X03283123 emessa in data 14 agosto 2018 ed intestata alla parte contraente “Monte dei Paschi di Siena” di avere accreditato l'importo totale di euro 28,70, quale somma degli importi contabilizzati a titolo di “restituzione di traffico prepagato” a seguito della cessazione di n. 5 SIM, tra cui l'utenza n. 3283540xxx assegnata al sig. Rovito attivata in data 29 aprile 2015 e cessata in data 17 luglio 2018. Pertanto, atteso che la condotta dell'operatore è conforme a quanto previsto dal capitolato della convenzione siglata tra TIM S.p.A. e l'istituto di credito MPS, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di ripetizione di cui al punto i. Diversamente accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo inviato a mezzo PEC del 19 luglio 2018 in ragione del mancato assolvimento dell'onere informativo sancito quadro normativo sopra richiamato; indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del Regolamento indennizzi secondo il quale “l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Infatti, la società TIM S.p.A. non ha dimostrato di avere preventivamente informato il sig. Rovito in ordine all'avvenuta restituzione del credito in favore della MPS, parte contraente della convenzione. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inoltrato a mezzo PEC dall'istante in data 19 luglio 2018, in considerazione dei 108 giorni intercorrenti dal 18 agosto 2018 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 4 dicembre 2018, data di prima interlocuzione tra le parti in conference call innanzi al CORECOM Toscana, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 270,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

DETERMINA

- TIM SpA, in accoglimento dell'istanza del 12/12/2018, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. euro 270,00 (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 19 luglio 2018, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento indennizzi.

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