

DETERMINA DIRETTORIALE 20/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/72680/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Loner - 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 Loner, del 23/01/2019 acquisita con protocollo N. 0030600 del 25/01/2019

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’istante lamenta che dall’inizio del mese di ottobre 2017 l’utenza telefonica dedotta in controversia, sulla quale era attivo sia il servizio voce che l’ADSL, è migrata da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A., con portabilità del numero. Ciò nonostante, Fastweb S.p.A. ha continuato ad emettere fattura. A nulla sono valsi i numerosi reclami, inviati in merito ad entrambi i gestori, tantomeno la disdetta inviata, a mezzo raccomandata, all’inizio del febbraio 2018. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i) la cessazione del contratto da parte di Fastweb S.p.A. e storno/rimborso degli importi non dovuti; ii) la corresponsione dell’indennizzo spettante per mancata/ritardata risposta ai reclami; iii) la corresponsione dell’indennizzo spettante per attivazione di servizio non richiesto; iv) “indennizzi vari”; v) il rimborso delle spese sostenute.

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che “ il numero è rientrato tecnicamente in TIM in data 2 ottobre 2017, come da schermate wholesale allegate (Doc. 1). La lamentata doppia fatturazione subita dall’istante è verosimilmente dipesa dal fatto che non ha provveduto ad inviare, all’epoca della richiesta di migrazione/rientro verso TIM, la relativa disdetta all’OLO, il cui ciclo di fatturazione è erroneamente proseguito”. Inoltre, nel merito della richiesta sub v), l’operatore ha rilevato che “l’art. 20 al co. 6 della delibera AGCOM n. 203/18/CONS oltre a prevedere che l’Autorità possa riconoscere il rimborso delle spese, dispone espressamente che le spese richieste siano necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura. Ebbene, l’istante si limita a chiedere genericamente delle spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese”.

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. La richiesta sub i) non può essere soddisfatta da parte di TIM S.p.A., riguardando i rapporti con l’operatore Fastweb S.p.A., nei confronti del quale l’utente ha avviato analogo procedura conclusasi con un accordo conciliativo. Viceversa, merita accoglimento la richiesta sub ii), in quanto TIM S.p.A. nulla ha addotto in riferimento al reclamo, in atti, del 16.2.18, tantomeno ha depositato prova di un eventuale riscontro. In relazione a tanto, l’operatore è tenuto a corrispondere all’utente l’indennizzo previsto dall’articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi, nella misura massima di euro 300,00, tenuto conto che l’udienza di conciliazione si è svolta in data 16 gennaio 2019. Non può, altresì, essere accolta la richiesta sub iii), posto che non risulta, dalla documentazione al fascicolo, che la Società convenuta abbia

attivato servizi non richiesti dall'istante; tantomeno può essere accolta la richiesta sub iv), in quanto generica e non circostanziata. Infine, si ritiene equo disporre la compensazione delle spese di procedura tra le parti, atteso che la procedura on line è gratuita.

DETERMINA

- TIM SpA, in accoglimento dell'istanza del 23/01/2019, è tenuta a TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 300,00 (trecento/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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno