

DETERMINA DIRETTORIALE 20/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/157815/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
Boccadoro - 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 Boccadoro, del 31/07/2019 acquisita con protocollo N. 0341735 del 31/07/2019

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:

La signora Boccadoro, nell’istanza di definizione, ha dichiarato che, dopo l’attivazione di un contratto con Fastweb S.p.A., nel luglio 2018 il servizio non ha più funzionato. L’utente, a causa del perdurare dello stato di interruzione del servizio, “dopo molti reclami e appuntamenti con i tecnici che non si sono presentati”, ha richiesto la migrazione dell’utenza in TIM S.p.A. “a fine luglio”. Tuttavia, in un primo momento è stata espletata solo la migrazione dell’utenza mobile; l’utenza fissa è migrata in TIM S.p.A. solo in data 18 ottobre 2018, in esito a un provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM competente. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata attivazione servizio; iii. la corresponsione dell’indennizzo per ritardata migrazione; iv. lo storno insoluto; v. il rimborso delle somme pagate e non dovute; vi. il rimborso delle spese di procedura.

TIM S.p.A. ha dichiarato in memoria che, a fronte della PDA datata 19 luglio 2018, in atti, “è presente sui sistemi di rete, in data 22.07.2018 una proposta per il rientro in TIM”, scartata il 28 luglio 2018 con causale “codice di migrazione errato”. L’operatore ha affermato che l’ulteriore richiesta di rientro in TIM S.p.A. è andata a buon fine “con Data Ricezione Ordine del 06.09.2018, Data attesa consegna del 13.09.2019 ed espletato in pari data”. Inoltre, TIM S.p.A. ha precisato che “in data 02/10/18, a seguito di GU5 è stato verificato che la fonia è stata attivata in data 13/9/18 mentre l’ADSL risulta essere stata attivata in data 18/10/18 in seguito ad un’anomalia dei sistemi, tanto è vero che in data 19/10/18, il cliente ha confermato la funzionalità dei servizi”. Infine, la Società ha precisato che “sono presenti a sistema alcune segnalazioni di guasto, tutte risolte”, come da schermate prodotte. Fastweb S.p.A. in primis, ha eccepito “l’inammissibilità e/o l’improcedibilità dell’istanza, relativamente alle richieste che non hanno formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com”, in quanto, nel formulario UG l’utente ha lamentato la mancata attivazione dei servizi e il passaggio in TIM S.p.A. della sola linea mobile, mentre in sede di GU14, ha lamentato anche l’interruzione del servizio “dal 03.07.2018 asseritamene mai ripristinato”. L’operatore, nel merito, ha addotto che “non ha rilevato alcuna anomalia nell’erogazione dei propri servizi che al contrario risultano sempre pienamente fruiti da controparte come si evince dal traffico riportato nelle fatture”. Fastweb

S.p.A. ha poi dichiarato che la prima richiesta di migrazione risale al 23.07.2018, ma è stata bocciata “in fase 2 per CDM errato”; infatti, l’operatore “con email del 28.06.2018 aveva comunicato la variazione del CDM”. In data 28.08.2018, TIM S.p.A. ha avviato un’altra migrazione, regolarmente espletata il 13.09.2018 e, a seguito della migrazione in TIM S.p.A., Fastweb S.p.A. ha provveduto a chiudere l’account alla medesima data, “come da fattura del 01.10.2018”. Infine, per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l’operatore ha rappresentato di aver dato riscontro al reclamo del 7 settembre 2018 con mail del 01.10.2018.

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, la richiesta sub i. non può essere accolta, atteso che l’unico reclamo in atti, datato 7 settembre 2018 e indirizzato a Fastweb S.p.A., risulta riscontrato dall’operatore nell’ottobre seguente, entro il termine di 45 giorni che, ai sensi della propria carta servizi, Fastweb S.p.A. si riserva per dare riscontro ai reclami. Parimenti, non può essere accolta la richiesta sub ii., stante il fatto che dalla documentazione al fascicolo e, in particolare, dal dettaglio di traffico depositato in allegato alla fattura emessa da Fastweb S.p.A. risulta che il servizio telefonico è stato attivato dall’operatore. Se il servizio è stato in seguito interrotto, ai sensi dell’articolo 13, comma 1, e 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi non è possibile riconoscere alcun indennizzo, atteso che non risultano reclami in costanza di disservizio. La medesima richiesta non può trovare autonomo accoglimento neanche nei confronti di TIM S.p.A. che ha attivato i servizi di competenza, sebbene in ritardo rispetto ai termini contrattuali. Tale richiesta merita dunque considerazione solo nell’ambito della fattispecie della ritardata migrazione. In proposito, premesso che nelle more dell’espletamento della procedura di rientro la fornitura dei servizi telefonici all’utente competeva a Fastweb S.p.A., TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo previsto dall’articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per ogni giorno di ritardo nell’espletamento della procedura di rientro. Pertanto, a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell’istante un importo pari a euro 1,50, per 46 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 19 luglio al 13 settembre 2018 e già, decurtati di giorni 10 che l’operatore, si riserva, ai sensi delle proprie CGC per l’attivazione dei servizi, per un importo complessivo pari a euro 69,00. A titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio ADSL, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell’istante un importo pari a euro 1,50, per 82 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 19 luglio al 19 ottobre 2018 e già, decurtati di giorni 10 che l’operatore, si riserva, ai sensi delle proprie CGC per l’attivazione dei servizi, per un importo complessivo pari a euro 123,00. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta sub iv. in quanto la domanda è generica e non adeguatamente circostanziata. In particolare, non è dato di evincere dalla documentazione al fascicolo a quale titolo siano addebitati gli importi risultanti insoluti, tantomeno a quale titolo i medesimi siano contestati. Analoghe considerazioni valgono in merito alla richiesta sub v. che, parimenti, non può essere accolta, atteso che dal corredo istruttorio non emerge quali siano le somme pagate benchè ritenute “non dovute” dall’utente. Infine, anche la richiesta sub vi. attinente al 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 31/07/2019, è tenuta a entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell’istante, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza: i. euro 69,00 (sessantanove/00) a titolo di ritardato passaggio del servizio voce; ii. euro 123,00 (centoventitre/00), a titolo di ritardato passaggio del servizio ADSL.

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