

DETERMINA DIRETTORIALE 26/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/58957/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Negri - TIM SpA, Wind Tre

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 Negri del 17/12/2018 acquisita con protocollo N. 0232014 del 17/12/2018 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:

l’utente, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato di aver richiesto, in data 6 febbraio 2018, il passaggio da TIM S.p.A. a WIND Tre S.p.A. in seguito alle modifiche unilaterali del contratto comunicate dal proprio gestore nella fattura n. 1/2018. L’istante ha contestato la fattura emessa da TIM, di importo pari a euro 463,59, in quanto relativa ad addebiti di costi di recesso, non dovuti in base alla normativa vigente. Nella stessa data del 6 febbraio 2018, l’utente ha ricevuto da parte del nuovo gestore WIND un contratto non aderente a quanto pattuito e, pertanto, ha espresso il proprio ripensamento chiedendo il rientro in TIM. In data 15 febbraio 2018, tuttavia, TIM disattivava l’utenza e WIND tentava di consegnare all’utente il modem necessario all’attivazione dei propri servizi, a discapito del recesso da questi più volte comunicato. Sulla base di tali premesse, l’utente ha le seguenti richieste: nei confronti di TIM S.p.A., i) storno di qualsiasi insoluto a parziale compensazione del disservizio subito; ii) indennizzo per affermazioni non veritiere riguardo alla gestione della disdetta, quantificato in euro 450,00; iii) indennizzo per disattivazione del servizio senza preavviso o comunicazione della migrazione, quantificato in euro 450,00; nei confronti di WIND, iv) storno di eventuali insoluti; v) indennizzo per affermazioni non veritiere, quantificato in euro 450,00; vi) indennizzo per mancata migrazione della linea e rientro in TIM, quantificato in euro 700,00.

In data 5 marzo 2019, l’operatore WIND Tre S.p.A. (di seguito solo "WIND") e la parte istante hanno concluso un accordo transattivo per la risoluzione della controversia, pertanto WIND Tre S.p.A. ha chiesto l’estromissione dal presente procedimento. TIM S.p.A., nelle proprie memorie, ha sottolineato di aver rivestito il ruolo di mero donor-donating nella vicenda dedotta in controversia, avendo soltanto l’onere di rilasciare la numerazione su richiesta dell’OLO recipient; pertanto, TIM ha correttamente operato consentendo a WIND, nel caso di specie, di entrare nella disponibilità della risorsa numerica, pena l’inadempimento o l’inesatto adempimento degli obblighi derivanti dalla normativa vigente. TIM, in particolare, ha evidenziato la propria estraneità rispetto all’esercizio del diritto di ripensamento da parte dell’utente, riferito al contratto stipulato con WIND, atteso che da parte del recipient aveva già ricevuto l’ordinativo di migrazione per la linea n. 0574.719xxx. Tale richiesta ha determinato un ordinativo di cessazione del contratto, con addebito dei relativi importi in fattura n. 2/2018. In relazione ai suddetti importi, l’operatore ha dettagliatamente argomentato che gli stessi sono integralmente dovuti in quanto conformi alle condizioni contrattuali. Con riferimento alla disattivazione del servizio, riscontrata a partire dal 15 febbraio 2018, TIM ha evidenziato che tale data coincide

con quella di espletamento della procedura di migrazione verso OLO Wind e che pertanto non configura un disservizio da imputare alla responsabilità di TIM. Il gestore, infatti, si è limitato a dar seguito ai desiderata dell'istante, rilasciando la numerazione su richiesta dell'OLO recipient (DRO del 7 febbraio 2018 e DES, con notifica ad OLO in pari data, del 15 febbraio 2018), come da schermate allegate agli atti. Infine, il gestore ha dichiarato di aver avuto delle interlocuzioni con l'utente, come si evince dal riscontro del 29 marzo 2018 in relazione alla correttezza degli importi fatturati.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta, che le richieste dell'istante possano trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue. In primis, si prende atto dell'accordo transattivo sottoscritto dall'istante con l'operatore WIND e della connessa rinuncia dell'utente alle pretese oggetto della presente procedura (di cui ai punti iv., v. e vi.). Per quanto riguarda, invece, le richieste verso TIM di cui ai punti i., ii. e iii., si precisa che le stesse possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato. In relazione alla richiesta di storno viene in rilievo la fattura n. 2/2018 (di euro 463,59), oggetto di contestazione da parte dell'utente in quanto relativa a costi di recesso non dovuti, atteso che la migrazione è avvenuta in seguito alla comunicazione di modifiche unilaterali del contratto da parte di TIM (di cui alla fattura n. 1/2018). Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e in favor utentis, senza entrare nel merito della bontà e legittimità dei costi di recesso addebitati all'utente, si ritiene dirimente il contenuto della nota del 16 aprile 2018 con la quale TIM ha riscontrato un precedente reclamo della parte istante, dichiarando che in data 30 marzo 2018 era già stato disposto il rimborso delle somme contestate. L'operatore non ha provato di aver emesso una nota di credito in corrispondenza degli importi contestati, ma nella memoria difensiva ha ribadito la propria disponibilità allo storno degli stessi. Pertanto, si ritiene equo e proporzionato in questa sede disporre lo storno della fattura n. 2/2018 con regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente. In relazione alle ulteriori richieste avanzate nei confronti di TIM, sub ii. e iii., le stesse non possono trovare accoglimento. L'operatore non ha lasciato l'utente privo di interlocuzioni per quanto riguarda le contestazioni relative ai costi di recesso (le sole di cui si ha evidenza nel procedimento), né emergono i presupposti per individuare responsabilità in merito alla gestione della procedura di passaggio della linea ad altro operatore laddove, come si evince dalla ricostruzione dei fatti e dalle schermate versate in atti, TIM ha operato correttamente per quanto di propria competenza, tanto che la data di cessazione del servizio coincide con la data di espletamento della procedura (il 15 febbraio 2018).

DETERMINA

- TIM SpA, in accoglimento dell'istanza del 17/12/2018, è tenuta a stornare la fattura n. 2/2018 di importo pari a euro 463,59, emessa il 6 marzo 2018, con regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante.

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