

DETERMINA DIRETTORIALE 29/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/171339/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA R.T.P. Rifinizione

Tessile Pratese - 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 della società R.T.P. Rifinizione Tessile Pratese, del 09/09/2019 acquisita con protocollo N. 0379856 del 09/09/2019

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 società R.T.P. Rifinizione Tessile Pratese, in data 29 novembre 2018, ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la migrazione delle linee sia fisse che mobili dal precedente gestore TIM S.p.A. L’istante, sin dall’attivazione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A., ha addotto di aver patito disservizi sulla linea telefonica fissa, in quanto “le comunicazioni cadevano subito dopo avere preso la linea, sia in entrata che in uscita”. Nonostante i numerosi reclami telefonici “cominciati il 26.01.2019, il giorno successivo all’attivazione”, la problematica non è stata risolta, pertanto l’utente ha segnalato il disservizio tramite PEC, in data 08.04.2019. Oltre alle difficoltà nelle comunicazioni con i clienti, l’istante ha precisato che il disservizio ha altresì determinato “la mancanza di collegamento con la centrale di allarme per l’impianto anti-intrusione”. Il problema sulla linea fissa è stato risolto il 17.05.2019, dopo l’intervento di Fastweb S.p.A. L’istante ha cura di precisare che “nonostante il servizio non sia mai stato veramente fruibile per oltre cinque mesi, le fatture sono state regolarmente pagate”. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i. il rimborso delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. fino al 17.05.2019; ii. la corresponsione di euro 1.125,00 a titolo di indennizzo per mancata comunicazione circa i tempi di ripristino delle linee o, in subordine, per ritardo nell’attivazione del servizio; iii. la corresponsione dell’indennizzo di euro 750,00 per ritardo nell’attivazione dei servizi accessori.

TIM S.p.A. ha dichiarato in memoria che la linea è migrata ad altro OLO in data 19.02.2019. In particolare, ha dichiarato che sui propri sistemi è presente “un ordine di lavorazione per l’attivazione normale di NP con Data di Ricezione Ordine del 07.02.2019, Data Attesa Consegna del 19.02.2019, effettivamente espletata e notificata in pari data, mentre la linea è cessata il 21.02.2019”. L’operatore ha altresì dichiarato che “non sono presenti segnalazioni di guasto per il periodo oggetti di istanza”. Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che la linea è migrata in data 19.02.2019. Fino a quella data “l’utenza era nella disponibilità di TIM che avrebbe dovuto garantire l’erogazione dei servizi”. Successivamente la Società ha addotto di non aver rilevato alcuna anomalia nell’erogazione dei servizi di competenza “come si evince dalle fatture emesse ove si legge il traffico” (fattura del 14 aprile e del 14 giugno 2019).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta sub i. non può trovare accoglimento in quanto, dal dettaglio di traffico allegato alle fatture depositate in atti, risulta che nel periodo oggetto di contestazione il servizio voce è stato comunque fruito in uscita. Pertanto, la fatturazione è da ritenere legittima e non può essere disposto il rimborso delle somme pagate. Tuttavia, il medesimo dettaglio di traffico non è idoneo a dimostrare la regolare e corretta erogazione/fruizione del servizio in ingresso; pertanto, può essere accolta la richiesta sub ii. sotto il profilo del malfunzionamento del servizio voce. In particolare, fermo restando che l'utenza risulta migrata in Fastweb S.p.A. a far data dal 19 febbraio 2019, stante l'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto in riferimento al periodo pregresso, atteso che l'utente ha dichiarato di aver reclamato il disservizio per la prima volta, in data 25 marzo 2019 (ticket n. 3944311), al call center di Fastweb S.p.A. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari ad euro 6,00 al giorno per 53 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 25 marzo 2019 (data del primo reclamo telefonico) al 17 maggio 2019 (data in cui risulta sia stata risolta la problematica), per un importo complessivo pari ad euro 318,00. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta sub iii. considerato, altresì, che nel caso di specie non è accertato che il lamentato malfunzionamento dell'impianto di antifurto dipendesse dal malfunzionamento della linea telefonica piuttosto che da altra causa.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 09/09/2019, è tenuta a entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante euro 318,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, maggiorati degli interessi legali maturati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza

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