

DETERMINA DIRETTORIALE 33/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/146239/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lanni - 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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Lanni, del 08/07/2019 acquisita con protocollo n. 0298423 del 08/07/2019

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:

L’istanza, inizialmente assegnata al Corecom Campania, è stata trasferita per competenza all’Autorità in data 23/12/2020. L’istante, titolare dell’utenza n. 0823950xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, nel luglio 2018, ha stipulato un contratto con TIM S.p.A., avente ad oggetto la fornitura del servizio voce e internet sull’utenza dedotta in controversia, previa portabilità della stessa da Fastweb S.p.A.; b. TIM S.p.A. ha inviato varie comunicazioni all’utente, a mezzo SMS, per concordare un appuntamento finalizzato all’attivazione della linea, ma nessun tecnico si è mai presentato; c. infine, dopo l’ennesimo appuntamento, il Sig. Lanni comunicava di non essere interessato all’attivazione dei servizi da parte di TIM S.p.A., essendo trascorsi oltre sei mesi dalla richiesta; d. tuttavia, dal 30/11/2018 «la linea telefonica è stata interrotta/sospesa ovvero vi era un grave malfunzionamento della stessa» ed è stata riattivata solo in data 10/01/2019, in esito al provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM competente. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «riattivazione/ripristino completo linea telefonica con l’operatore Fastweb S.p.A.»; ii. «la corresponsione degli indennizzi applicabili al caso di specie»; iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata attivazione del servizio; iv. la corresponsione dell’indennizzo per interruzione, sospensione, malfunzionamento della linea telefonica; v. «la corresponsione dell’indennizzo per mancata/insoddisfacente risposta ai reclami»; vi. «il risarcimento per il disservizio oltre le spese di procedura».

L’operatore TIM S.p.A. ha dichiarato che «in data 10/7/18, l’istante ha sottoscritto il modulo per il rientro da Ull. TIM ha emesso l’OL il 19/7/18 e lo ha annullato il 2/8/18», inoltre risulta un ordinativo di rientro del 17/10/2018, sempre annullato. Infine, l’ordine è stato annullato il 14/12/2018 per rinuncia dell’istante. In relazione a tanto, l’operatore ha addotto che non sussistono i presupposti per il riconoscimento di alcuna responsabilità a carico di TIM S.p.A. L’operatore Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. TIM S.p.A., dal mese di luglio 2018, ha inserito quattro richieste di migrazione, «tutte annullate per sessione scaduta, nonostante l’ok in fase 2 da parte di Fastweb. Per la 5^a richiesta, avviata da Tim in data 29.11.2018, Fastweb ha comunicato il ripensamento dell’utente, sia attraverso il sistema telematico che a mezzo pec. Tim ha comunque avviato la fase 3, annullando però la migrazione in data 14.12.2018». In merito ai disservizi asseritamente patiti dall’istante, la Società ha rilevato che non risultano segnalazioni, ad eccezione del GU5 depositato il 07/12/2018. In tale circostanza «Fastweb ha informato il Corecom che la linea

stava migrando in TIM (con DAC scaduta 14/12) e che i servizi risultavano attivi e funzionanti (come risulta dalle fatture». Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento, per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta di fatto già soddisfatta, per ammissione dell'utente stesso, in esito all'adozione del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM competente. Stante la genericità della formulazione della richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa può trovare accoglimento esclusivamente nell'ambito delle altre specifiche richieste formulate, come di seguito articolate. In particolare, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. è accolta nei confronti di TIM S.p.A., ma non a titolo di mancata attivazione del servizio, bensì ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. In particolare, atteso che nelle more dell'espletamento del passaggio della linea telefonica il servizio era attivo su rete Fastweb S.p.A., sebbene asseritamente non funzionante, la fattispecie dedotta in controversia attiene ad un ritardo nelle procedure di passaggio tra operatori. In relazione a tanto, rilevato che a fronte di una PDA sottoscritta in data 10/07/2018 sino al 14/12/2018 TIM S.p.A. non ha espletato la procedura di migrazione richiesta, tantomeno ha dato evidenza delle ragioni di tale inadempimento, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante, ai sensi della normativa sopra richiamata, un indennizzo pari ad euro 1,50 al giorno per 134 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 02/08/2018 (data in cui TIM S.p.A. ha inspiegabilmente annullato l'ordine di migrazione) al 14/12/2018 (data di espletamento della procedura), per un importo complessivo pari a euro 201,00. La richiesta dell'istante di cui al punto iv., alla luce della documentazione depositata nel fascicolo in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria, può essere accolta nei confronti di Fastweb S.p.A., sotto il profilo del malfunzionamento della linea telefonica, preso atto del GU5/59439 depositato in data 17/12/2018. In particolare, constatato che in data 30/11/2018 l'operatore ha acquisito la segnalazione di disservizio formulata telefonicamente dall'utente, deve ritenersi che il disservizio patito dall'utente nel periodo indicato dal Sig. Lanni, compreso dal 30/11/2018 al 10/01/2019, sia consistito nel malfunzionamento del servizio voce, atteso che risulta traffico nelle fatture in atti. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 3,00 al giorno per 41 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra, per un importo complessivo pari a euro 123,00. La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto in atti non risultano reclami scritti. Tantomeno può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto vi. in quanto l'Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno; inoltre, la procedura adita, a mezzo della piattaforma Conciliaweb, è gratuita e non risulta provata alcuna spesa giustificata a carico dell'utente.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/07/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 201,00, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di ritardo nella procedura di passaggio operatori.

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 08/07/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 123,00, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di malfunzionamento del servizio.

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