

DETERMINA DIRETTORIALE 33/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/524104/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA F.M. - Fastweb S.p.A., TIM S.p.A. (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 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 la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente F.M., del 12/05/2022 acquisita con protocollo n. 0154098 del 12/05/2022;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0689538xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. il Sig. F. contesta le fatture emesse «con costi addebitati in fase di cessazione non dovuti»; b. inoltre, lamenta «una sospensione del servizio subita in fase di passaggio ad altro gestore Fastweb Spa». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «storno dell’insoluto e rimborso somme pagate non dovute»; ii. la corresponsione dell’indennizzo per sospensione dei servizi durante il passaggio tra operatori; iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv. «indennizzi vari»; v. «spese di procedura».

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che in data 21/06/2021 l’utente ha sottoscritto una PDA con contestuale richiesta di passaggio della numerazione dedotta in controversia da TIM S.p.A. Il passaggio è stato eseguito in data 06/07/2021; in seguito, non sono pervenute segnalazioni di disservizio a sistema. Infatti, «l’unica comunicazione pervenuta è dell’8.11.2021, dunque di diversi mesi successiva al passaggio, e

unicamente finalizzata all'ottenimento di indennizzi». Fastweb S.p.A. ha respinto le richieste di indennizzo, con e-mail del 19.11.2021. In virtù di quanto sopra esposto, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza di parte. TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «la linea interessata 0689538xxx risulta migrata a Fastweb in data 05.07.2021» e non risultano segnalazioni di disservizio nel periodo indicato dall'utente, tantomeno risultano reclami scritti. L'operatore ha altresì addotto che la fatturazione emessa risulta corretta ed ha evidenziato una morosità «per il mancato pagamento delle fatture agosto e settembre 2021». In particolare, la Società ha precisato che «sulla fattura agosto 2021 risulta l'importo correttamente addebitato relativo al canone fino al 04.07.2021 (05.07.2021 data di migrazione ad OLO) e le n. 27 rate residue del modem per l'importo di € 135. Si precisa che le rate residue dovevano essere 28 dal momento che sulla fattura giugno 2021 è presente la rata 20/48, pertanto è stata emessa un'ulteriore fattura settembre 2021 di € 5,35 in cui è presente l'ultima rata relativa al modem». Ciò stante, l'operatore declina qualsiasi responsabilità in merito ai fatti dedotti in controversia.

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 dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, né nei confronti di TIM S.p.A., né nei confronti di Fastweb S.p.A. In particolare, per quel che concerne la fatturazione emessa da TIM S.p.A., a sostegno delle proprie ragioni l'utente ha depositato un'unica fattura (RW03542153) di euro 188,19 che, pertanto, si presume essere quella oggetto di contestazione. Nel merito, gli importi in essa addebitati si riferiscono al periodo circoscritto dal 01/06/2021 al 04/07/2021 e, atteso che la procedura di migrazione è stata espletata il 05/07/2021, tali importi si ritengono dovuti. Risultano altresì addebitati i costi di migrazione, che parimenti sono dovuti, ai sensi delle Condizioni generali di Contratto, ed infine le rate residue del modem che, incontestatamente, l'istante non ha restituito all'operatore pertanto è tenuto a pagare. In atti non risultano comprovati addebiti di ulteriori costi non dovuti. Per quel che concerne gli addebiti di Fastweb S.p.A., premesso che l'utente non ha depositato le fatture emesse ma meri screenshot, presumibilmente estratti dalla piattaforma MyFastPage, deve ritenersi che anche gli importi addebitati dall'operatore recipient siano corretti, atteso che risultano fatturati i servizi erogati a far data dal 05/07/21, quindi in linea con la tempistica di espletamento della procedura di passaggio. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in quanto in atti non vi è prova che l'utente, in costanza di disservizio, abbia segnalato la problematica alla Società al fine di ottenere il regolare funzionamento della linea telefonica. Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente; pertanto, l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. D'altra parte, nel caso di specie, non risulta che l'istante abbia fatto neanche una segnalazione telefonica per chiedere l'intervento dell'operatore, conseguentemente si ritiene che non si concretizzi il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto. Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. che non ha dato prova di aver riscontrato il reclamo inviato a mezzo PEC del 08/11/2021, attraverso il quale l'utente ha contestato espressamente le fatture emesse. In relazione a tanto, TIM S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere a favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi, calcolato nella misura massima di euro 300,00, tenuto conto che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 04/05/2022. La medesima richiesta non può essere invece accolta nei confronti di Fastweb S.p.A. che, incontestatamente, ha rappresentato di aver riscontrato il reclamo di cui trattasi il 19/11/2021. Infine, le richieste dell'istante di cui ai punti iv. e v. non possono trovare accoglimento in quanto la prima risulta generica e indeterminata e l'altra è ingiustificata, atteso che la procedura instaurata in virtù della normativa regolamentare sopra richiamata è gratuita e non necessita dell'assistenza di un legale.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/05/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 300,00 (trecento/00), maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omessa risposta al reclamo.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella