

DETERMINA DIRETTORIALE 36/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/153700/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Iacovone - 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 dell’utente Iacovone, del 23/07/2019 acquisita con protocollo N. 0324883 del 23/07/2019

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:

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue: a. l’utente, cliente WIND Tre richiedeva la migrazione della linea voce dell’utenza telefonica n. 0371226xxx alla TIM cambiando la denominazione del contratto da Fiore Francesco a Iacovone, mantenendo lo stesso numero; b. in data 22/12/2017 veniva informato che la linea era migrata, ma proprio da quel giorno la linea risultava interrotta e la migrazione non è mai avvenuta, sebbene ricevesse fatture da WIND Tre e da TIM per un servizio non attivo; c. ha effettuato diverse segnalazioni telefoniche nelle seguenti date: 23/02/2018- 22/03/2018-23/04/2018 senza ottenere né la riattivazione della linea né lo storno delle fatture emesse da WIND Tre e da TIM per un servizio inesistente; d. in data 22 marzo 2018 ha esercitato il recesso dalla proposta sottoscritta con TIM per un servizio mai attivato/migrato e ha, comunque, saldato le fatture emesse da TIM anche se la numerazione non è mai stata migrata e attivata. In base a tali premesse, parte istante ha richiesto quanto segue: i. la liquidazione dell’indennizzo per sospensione della linea in fase di migrazione; ii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. il rimborso delle fatture pagate; iv. lo storno delle fatture insolute; v. il rimborso delle spese di procedura.

La società TIM, nella propria memoria e nel corso della discussione, ha dichiarato che la richiesta di migrazione della componente voce dell’utenza telefonica n. 0371226xxx è stata espletata in data 22 dicembre 2018. In data 30 marzo 2018, TIM ha ricevuto la richiesta di recesso dal contratto che è stata gestita in data 20 aprile 2018. Risulta un insoluto pari a euro 44,82.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, occorre precisare che l’istanza è stata discussa congiuntamente al procedimento GU14/153679/2019 Fiore Francesco/WIND Tre SpA in quanto avente ad oggetto la medesima problematica. Nel merito, è stato accertato che la componente voce della linea telefonica n. 0371xxx è stata migrata in TIM in data 22 dicembre 2018. L’istante ha dichiarato di aver effettuato diverse segnalazioni telefoniche volte a segnalare il disservizio comprovate dalla schermata estratta dalla pagina MyTIM. Al riguardo, TIM non ha depositato il dettaglio del traffico relativo all’utenza telefonica n. 0371226xxx. Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell’istante di cui al punto i. deve trovare accoglimento e la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell’indennizzo di cui all’articolo 6, comma 2 del Regolamento indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per il numero di giorni pari a 27 calcolati dalla

prima segnalazione del 23 febbraio 2018 al 22 marzo 2018, data in cui l'istante ha richiesto la chiusura del contratto. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti risultano solo segnalazioni telefoniche volte a segnalare il disservizio a partire dal 23 febbraio 2018, che risulta già indennizzato secondo quanto previsto dall'articolo 6 del Regolamento indennizzi. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., in assenza del dettaglio del traffico voce relativo all'utenza n. 0371226xxx, si ritiene che le fatture corrisposte dall'istante debbano essere rimborsate. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv., per le medesime motivazioni di cui al punto precedente, la stessa deve trovare accoglimento in quanto le fatture emesse da TIM risultano ingiustificate e, pertanto, devono essere stornate. Infine, si ritiene non accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 6 del Regolamento.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/07/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 162,00 (centosessantadue/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce; ii. euro 121,71 (centoventuno/71) a titolo di rimborso delle fatture saldate; iii. lo storno delle fatture insolute.

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