

DETERMINA DIRETTORIALE 4/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/33223/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gasbarre - TIM 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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Gasbarre, del 18/10/2018 acquisita con protocollo N. 0162970 del 18/10/2018

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’istante, cliente Telecom Italia S.p.A. dal 2014, in data 30/3/17 ha sottoscritto un contratto per la migrazione dell’utenza dedotta in controversia in Vodafone Italia S.p.A. Tuttavia Vodafone Italia S.p.A. non ha mai portato a termine la procedura di migrazione, infatti il servizio clienti di Telecom Italia S.p.A. ha confermato che la linea era ancora attestata sui sistemi telecom. Tuttavia, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia mai attivato i servizi di competenza, né abbia mai espletato la procedura di migrazione ha emesso fatture a far data dal mese di aprile 2017 fino a quando l’utente ha revocato il RID bancario. Il 25 agosto 2017 ha poi inviato comunicazione di recesso a Vodafone Italia S.p.A. nonostante il servizio non fosse mai stato attivato e la migrazione non fosse mai stata espletata.

Telecom Italia S.p.A. non ha depositato memorie, tuttavia ha dichiarato in udienza che la migrazione in Vodafone Italia S.p.A. risultava espletata a far data dall’aprile 2017, pertanto era disponibile a rimborsare tutti gli importi fatturati a far data dal passaggio in Vodafone dell’utenza dedotta in controversia, per un totale pari ad euro 473,98.

Le richieste dell’utente meritano parziale accoglimento. In particolare, atteso che la rappresentazione dei fatti, così come esposta dall’utente nell’istanza di definizione, si è rivelata non corrispondente ai reali accadimenti, l’unica inadempienza che può essere mossa nei confronti di Telecom Italia S.p.A. attiene all’addebito di importi non dovuti in quanto relativi ad un periodo in cui l’utenza era servita da Vodafone Italia S.p.A. In relazione a tanto, preso atto della dichiarata disponibilità della Società a rimborsare all’utente l’intero importo indebitamente percepito e rilevato che nel Regolamento sugli indennizzi non sussiste alcuna fattispecie di indennizzo riconducibile all’indebita fatturazione, si dispone il rimborso in favore dell’istante da parte di Telecom Italia S.p.A. dell’intero importo addebitato a far data dall’aprile 2017 e sino a quando l’utenza dedotta in controversia è rimasta in Vodafone Italia S.p.A. Inoltre non si ritiene di accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura in considerazione della condotta conciliativa assunta dall’operatore in sede di udienza.

DETERMINA

- TIM SpA, in accoglimento dell'istanza del 18/10/2018, è tenuta a rimborsare in favore dell'istante l'intero importo addebitato a far data dall'aprile 2017 e sino a quando l'utenza dedotta in controversia è rimasta in Vodafone Italia S.p.A.

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