

DETERMINA DIRETTORIALE 48/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/189110/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CONSOLATI - 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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente CONSOLATI, del 15/10/2019 acquisita con protocollo N. 0437926 del 15/10/2019;

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’istante, titolare di una utenza fissa di tipo consumer, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utenza telefonica n. 086388xxx è stata attiva con TIM fino al mese di gennaio 2017, quando in seguito a modifiche unilaterali di contratto è stato effettuato il cambio di operatore; b. agli inizi del mese di febbraio 2017 è stato stipulato un nuovo contratto con Fastweb in quanto TIM ha sospeso senza preavviso il servizio e ha impedito la portabilità del numero di telefono; c. alla fine del mese di febbraio il servizio è stato ripristinato da Fastweb mediante l’attivazione di una nuova linea con una nuova numerazione; d. l’operatore TIM ha continuato a emettere fatture fino a ottobre 2017, sebbene il servizio fosse ormai erogato da Fastweb; e. nel mese di settembre 2017, parte istante è stata costretta a inviare recesso formale a TIM per chiedere la cessazione del ciclo di fatturazione; f. in data 10 aprile 2018, tramite contatto con il servizio clienti TIM delle ore 15:00, operatore VS44, l’utente ha contestato le fatture e le richieste di pagamento da parte dell’operatore. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. lo storno dell’insoluto; ii. il rimborso delle somme pagate e non dovute; iii. la liquidazione dell’indennizzo per la ritardata attivazione del servizio; iv. la liquidazione dell’indennizzo per la sospensione del servizio; v. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; vi. la liquidazione di ulteriori indennizzi riconoscibili nell’ambito della procedura; vii. il rimborso delle spese di procedura.

L’operatore Fastweb S.p.A, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. In primo luogo, l’operatore ha sottolineato che alcun inadempimento può essergli imputato in relazione alla mancata portabilità del numero 086388xxx da TIM in quanto, in seguito all’adesione dell’utente alla proposta di abbonamento Fastweb, sono state avviate tutte le attività necessarie all’attivazione del servizio. Nello specifico, Fastweb ha precisato che l’istante ha sottoscritto un contratto “Joy My Voice” che prevede unicamente il collegamento Internet, al quale viene associato il servizio voce di tipo VoIP con un numero virtuale e in relazione al quale non è prevista la portabilità. La tipologia di attivazione del servizio in Fastweb non prevede la chiusura automatica del contratto in essere con il precedente gestore, come avviene, per esempio, in casi migrazione. Infine, Fastweb ha eccepito l’assenza di reclami dell’utente invocando l’applicazione della clausola di esclusione degli indennizzi prevista dal Regolamento sugli indennizzi. Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il

rigetto delle richieste dell'istante L'operatore TIM non ha non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

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. può trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A.. Dal fascicolo documentale emerge la presenza di una morosità pari a euro 341,52 che parte istante ha maturato nei confronti del predetto operatore, lasciando insolute diverse fatture a partire da quella del 18/04/2017 (n. RP00580911/2017), come si evince dal riepilogo contabile inviato all'utente dalla società incaricata del recupero del credito. Tenuto conto di quanto rappresentato in atti, si ritiene equo disporre lo storno della morosità maturata dall'utente nei confronti di TIM, atteso che, per quanto l'operato di detta società risulti corretto in quanto non sono state avviate procedure di migrazione o portabilità (ex delibere n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR) né l'utente ha tempestivamente esercitato il proprio diritto di recesso, le fatture contestate avrebbero richiesto un disatteso sforzo probatorio in capo a TIM per dimostrare la regolare erogazione del servizio e, dunque, la fruizione dello stesso da parte dell'istante (che intanto aveva attivato una nuova linea con Fastweb) nonché la correttezza di tutti gli importi comunque addebitati nelle fatture in questione. Pertanto, TIM è tenuta a stornare integralmente l'insoluto in carico all'istante provvedendo altresì a regolarizzarne la posizione contabile, ritirando la pratica già avviata di recupero del credito. Per quanto riguarda la posizione contabile dell'utente nei confronti di Fastweb, si precisa che non si ha evidenza istruttoria di un eventuale insoluto. La richiesta di cui al punto ii. non merita accoglimento in quanto, formulata in modo generico dall'utente, non trova alcun tipo di riscontro documentale e contabile alla luce degli atti del procedimento, non consentendo alcun tipo di valutazione. La richiesta di cui al punto iii. non può essere accolta. Precisato che la stessa, alla luce dei fatti oggetto di controversia, non può che riferirsi all'operatore Fastweb, che ha provveduto ad attivare la nuova utenza, va osservato che la proposta di abbonamento risulta sottoscritta in data 3/02/2017 e che rispetto a tale data, considerati i tempi (60 giorni) che l'operatore generalmente prevede per l'attivazione del servizio, le fatture in atti e la stessa dichiarazione dell'utente, il quale ha asserito di aver fruito del servizio Fastweb dalla fine del mese di febbraio 2017, non si rileva un ritardo indennizzabile ai sensi del Regolamento sugli indennizzi. La richiesta di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto formulata in modo generico e non riscontrata da evidenze istruttorie. Per quanto l'asserita sospensione dell'utenza, lamentata dall'utente nei confronti di TIM, sia rimasta di fatto incontestata dall'operatore, non si può ignorare che l'istante non ha circoscritto minimamente l'evento (elemento essenziale anche ai fini del computo di un eventuale indennizzo) e che, da quanto emerso dagli atti, la stessa morosità che avrebbe potuto dar luogo a possibili azioni di sospensione o cessazione dell'utenza è stata maturata dall'istante solo in seguito all'attivazione della nuova linea Fastweb e, dunque, quando la percepita "sospensione" corrispondeva già alla circostanza di fatto per la quale i servizi erano ormai forniti dal nuovo gestore. Diversamente, rispetto a un'interruzione per motivi tecnici della linea, comunque non circoscritta temporalmente dall'utente, non può che rilevarsi l'assenza di reclami o segnalazioni in atti che potessero informare TIM del problema e metterlo nella condizione di poter intervenire. D'altra parte, l'utente ha precisato nel formulario di aver contattato il servizio clienti (soltanto) in relazione alle fatture emesse da TIM e ai solleciti di pagamento ricevuti. La richiesta di cui al punto v. non può essere accolta, attesa la mancanza in atti di reclami documentati indirizzati a uno o a entrambi gli operatori convenuti. La richiesta di cui al punto vi. non può trovare accoglimento alla luce del fatto che, all'esito dell'istruttoria, non si ravvisano profili di responsabilità da inadempimento ascrivibili a TIM e/o Fastweb tali da configurare qualcuna delle fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento sugli indennizzi. Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/10/2019, è tenuta a stornare l'insoluto pari a euro 341,52, provvedendo a regolarizzare la posizione contabile dell'utente e a ritirare la pratica già avviata di recupero del credito.

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