

DETERMINA DIRETTORIALE 62/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/382543/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Zappalà - Unica S.p.A., 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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Zappalà, del 23/01/2021 acquisita con protocollo n. 0036177 del 23/01/2021

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:

Il sig. Zappalà, intestatario dell’utenza telefonica di rete fissa n. 0805657xxx, ha contestato la doppia fatturazione di importi a seguito del trasferimento della predetta risorsa numerica da Unica S.p.A. in TIM S.p.A. In particolare, l’istante ha rappresentato che a seguito del passaggio della numerazione 0805657xxx in TIM avvenuto in data 10/05/2020, la società Unica S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi riferiti a servizi non più usufruiti. A fronte di reclami, detta società comunicava che la migrazione in TIM era stata espletata solo per la componente voce, laddove il servizio dati era sempre attivo e funzionante con Unica S.p.A. Di seguito, l’istante replicava di avere restituito il modem in comodato d’uso, documentando l’avvenuta spedizione con allegazione della relativa ricevuta; ciononostante la società Unica S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi a decorrere dalla fattura n. 940 del 01/06/2020 di euro 41,36 fino all’ultima fattura di chiusura n. 1406/TLC di euro 209,56 inerente alla mensilità di Agosto 2020, comprensiva dei costi di disattivazione. Pur contestando la debenza dei suddetti importi, l’istante provvedeva al relativo pagamento. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. il rimborso di tutti gli importi fatturati da Unica S.p.A. per un totale di euro 251,13, a far data dal 10/05/2020 a fronte di servizi non più usufruiti; ii. il risarcimento dei danni per i disagi arrecati nella misura di euro 1.000,00.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “in riferimento alla presente istanza di definizione da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l’utenza n. 0805657xxx intestata a Zappalà è attiva dall’11/05/2020 sia con la fonia che dati con il profilo “NUOVA TIM SUPER. Appare evidente che le doglianze oggetto della presente istanza sono attribuibili all’altro OLO, per cui si chiede l’estromissione della Telecom Italia S.p.A. dal presente procedimento. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l’utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale”. La società Unica S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “con riferimento alla pratica GU14/382543/2021 la Unica S.p.A. notifica quanto segue: TIM non ha eseguito procedura secondo Del. 274 e quindi non ha migrato dati e voce, ma solo servizio voce come risulta dalle evidenze prodotte. 1. la migrazione con procedura Del. 35 è avvenuta solo per la telefonia per il numero DN 0805657xxx in data 11/05/2020; 2. la risorsa dati 08014798xxx non risulta essere migrata ed era attiva, come si evidenzia dal portale TIM Wholesale

datato 05/08/2020. Di seguito evidenza dello stato della connessione dati. Pertanto, conferma che il fornitore subentrante abbia attivato una nuova connessione dati e quindi i costi dovuti ad Unica siano effettivi. Si richiede pertanto documentazione da parte di TIM a supporto della loro tesi. Infine, non essendo ravvisabile alcuna responsabilità della Scrivente nella causazione dell'evento dannoso, generato dalla mancata migrazione dei servizi, vi comunichiamo di non poter dar corso alla richiesta risarcitoria formulata”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine alla fatturazione di importi successivamente al trasferimento della risorsa numerica n. 0805657xxx in TIM è imputabile esclusivamente alla società Unica S.p.A. sulla base delle considerazioni di seguito riportate. Nel merito, alla luce delle schermate allegate al fascicolo documentale, si assume che a Unica S.p.A. è stata notificata in data 22/04/2020 una richiesta di Number Portability c.d. pura della numerazione intestata al sig. Zappalà; la procedura determina il trasferimento dal donating (nella fattispecie Unica S.p.A.) al recipient (nella fattispecie TIM S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore recipient, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore donating che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione, come nel caso di specie alla risorsa dati n. 08014798xxx. Tuttavia, a prescindere dalla modalità (migrazione o portabilità pura) della procedura di trasferimento della numerazione - scelta di frequente demandata al gestore recipient, pur in assenza di specifica richiesta dell'utente - si deve tener conto della buona fede e dell'affidamento incolpevole dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di passaggio interoperatore e, soprattutto, dell'evidente inconsapevolezza dell'istante stesso in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore donating. Nel caso di specie, deve rilevarsi che Unica S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24/07/2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. All'utente, infatti, non è stato esplicitato con chiarezza che a far data dall'11/05/2020, i servizi sulla numerazione 0805657xxx, per effetto della procedura di NNP, venivano forniti da TIM S.p.A., tuttavia il rapporto contrattuale con Unica S.p.A. non era cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi di competenza non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso per il link di connettività, “lo stesso è rimasto attivo fino alla disattivazione del 05/08/2020” come espressamente rappresentato dalla società Unica S.p.A. in memoria, a seguito della richiesta dell'istante avvenuta a mezzo PEC del 03/07/2020. Pertanto, alla luce del sopra citato mancato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore donating, in accoglimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., si ritiene che la società Unica S.p.A. sia tenuta a rimborsare tutti gli importi fatturati a far data dall'11/05/2020 (data di avvenuto trasferimento della risorsa numerica 0805657xxx in TIM) a decorrere dalla fattura n. 940 del 01/06/2020 di euro 41,36, sia pure quest'ultima debba ritenersi oggetto di rimborso parziale in quanto afferente al periodo di fatturazione 01/05/2020 - 31/05/2020, in parte antecedente all'espletamento della procedura di portabilità numerica. Di seguito, va menzionato che la domanda di risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al Regolamento, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa richiesta di cui al punto ii., non può trovare accoglimento in questa sede. Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che, per l'appunto, ha richiesto nel corso dell'istruttoria l'estromissione dal presente procedimento, relazionando nel corpo della memoria la correttezza dell'attività gestione, conforme alle disposizioni del quadro regolamentare vigente.

DETERMINA

- Unica S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 23/01/2021, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice Cliente: 6369, mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati a far data dall'11/05/2020, a decorrere dalla fattura n. 940 del 01/06/2020 di euro 41,36, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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