

**DETERMINA DIRETTORIALE 72/21/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/389411/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gabbianelli - Wind Tre (Very Mobile), TIM SpA (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;

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”;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Gabbianelli, del 04/02/2021 acquisita con protocollo n. 0061901 del 04/02/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO quanto segue:**

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0698610xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. in data 17 ottobre 2019, la linea telefonica n. 0698610xxx ha subito un guasto con interruzione totale dei servizi, è stato contattato il call center, senza avere risposta per la riparazione; b. in data 17 dicembre 2019 ha effettuato la migrazione verso TIM che è avvenuta dopo tre mesi, durante i quali persisteva il disservizio sulla linea telefonica, stante la mancata riparazione dello stesso da parte di WIND Tre; c. parte istante insiste nel richiedere a WIND Tre il deposito delle schermate per verifica linea guasta e schermate della migrazione e a TIM la schermata per verificare la data di migrazione. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la chiusura del contratto in data 17 dicembre 2019; ii. lo storno delle fatture emesse da ottobre 2019; iii. la liquidazione dell’indennizzo per interruzione della linea; iv. la liquidazione dell’indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che, da una verifica nel sistema commerciale, l'ordine di rientro, datato 6 dicembre 2019, risulta annullato in data 7 dicembre 2019 con la causale "KO CERTIFICAZIONE CLIENTE". In data 17 dicembre 2019, risulta emesso un nuovo OL di rientro che è rimasto giacente nello stato "IN ATTESA OLO" fino al 9 marzo 2020. Il rientro è stato espletato in data 17 marzo 2020 e TIM ha inviato la Welcome Letter con le condizioni contrattuali. In data 1° maggio 2020 risulta un reclamo telefonico per doppia fatturazione, chiuso in data 3 giugno 2020, come non fondato. In data 8 maggio 2020, invece, è pervenuto un reclamo scritto con cui è stato richiesto l'indennizzo per ritardato rientro. TIM ha inviato la risposta scritta. L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la linea telefonica n. 0698610xxx risulta attivata in data 28 dicembre 2016 e cessata in data 17 marzo 2020 per migrazione verso altro operatore, come da richiesta della parte istante. Parte istante ha lamentato un generico e confusionario ritardo nella migrazione del numero fisso 0698610xxx, unitamente a un disservizio avuto sulla stessa linea a partire da fine ottobre 2019. WIND Tre ha precisato che in relazione alla contestazione relativa agli eventuali disservizi legati alla linea fissa n. 0698610xxx non risultano pervenuti reclami scritti se non una PEC del 4 maggio 2020, diversi mesi dopo rispetto alla data del 17 ottobre 2019 riportata dal signor Gabbianelli nel formulario GU14 e successivamente alla cessazione della linea fissa oggetto dell'attuale contenzioso. L'invio di un reclamo scritto nei tempi avrebbe senz'altro permesso a WIND Tre di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente tutte le delucidazioni del caso. Il reclamo di maggio 2020 volto a contestare la fatturazione subita a seguito del passaggio del numero ad altro operatore è stato riscontrato nella tempistica prevista da Carta Servizi e Condizioni Generali di contratto. WIND Tre, a prescindere dalla fondatezza della contestazione relativa alla fatturazione, ha regolarizzato la posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Le richieste dell'istante di cui ai punti i e ii. possono essere valutate unitariamente in quanto WIND Tre ha dato atto di aver cessato la linea telefonica n. 0698610xxx e ha regolarizzato la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risulta alcuna segnalazione di disservizio inoltrata a WIND Tre. Risulta un unico reclamo del 4 maggio 2020 volto a richiedere la chiusura del contratto e lo storno delle fatture in considerazione del disservizio di fine ottobre 2019 e della successiva richiesta di migrazione verso altro gestore. Tanto premesso, si ritiene che non avendo la parte istante informato tempestivamente il gestore telefonico della presenza di un disservizio sulla linea telefonica, alcuna responsabilità per inadempimento contrattuale e per mancata risoluzione del guasto potrà essere imputata a WIND Tre. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunce (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 47/14/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfindibile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima. Nel caso di specie trova applicazione la previsione di cui all'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi secondo cui: "[S]ono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento nei confronti di TIM in quanto non ha fornito alcuna prova in merito all'osservanza degli oneri informativi circa la sussistenza di impedimenti nel corso della procedura di migrazione. Agli atti è stata acquisita la copia della proposta di contratto sottoscritta con TIM del 6 dicembre 2019. Non risulta provato quanto sostenuto da TIM secondo cui il primo ordine di attivazione del 6 dicembre 2019 avrebbe ricevuto un KO. Tanto premesso, dalla sottoscrizione del contratto del 6 dicembre 2019, l'operatore TIM avrebbe dovuto concludere l'attivazione entro la tempistica di dieci giorni come previsto dalla Carta servizi, motivo per cui si ritiene che TIM sarà tenuto alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il periodo dal 16 dicembre 2019 al 17 marzo 2020 per il numero di giorni pari a 92.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/02/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 276,00 (duecentosettantasei/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione. 3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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  
Mario Staderini