

DETERMINA DIRETTORIALE 8/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/9076/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Badellino - Fastweb SpA, 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 badellino, del 26/08/2018 acquisita con protocollo N. 0098040 del 26/08/2018

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'utente, nell'istanza introduttiva del procedimento, dichiara di aver chiesto la migrazione dei servizi da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A. nel mese di gennaio 2018; pur avendo formalizzato la richiesta di recesso al precedente gestore, l'istante ha riscontrato il prosieguo della fatturazione da parte di Fastweb S.p.A.. Sulla base di tale premessa, l'istante chiede: i) la disdetta del contratto con il vecchio gestore e il rimborso delle fatture illegittimamente emesse dallo stesso per un importo pari a euro 222,10; ii) il rimborso delle spese di procedura.

Fastweb S.p.A. (di seguito solo "Fastweb") ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità delle richieste avanzate dall'istante in sede di definizione che non siano state già oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel merito della controversia, Fastweb ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna richiesta di recesso da parte dell'istante e di aver operato correttamente non disattivando l'utenza in questione, atteso che né TIM né un altro gestore hanno espletato la procedura di migrazione; infatti, la richiesta di TIM inserita in data 12 dicembre 2017, in relazione alla quale Fastweb ha effettuato tutte le verifiche di "fase 2", non ha poi avuto alcun seguito da parte di TIM che ha invece lasciato scadere la procedura, non terminando la cosiddetta "fase 3". TIM S.p.A. ha dichiarato che l'utente è rientrato in TIM in data 17 gennaio 2018 e che, nella medesima data, ha provveduto a notificare all'operatore donating l'espletamento della procedura, come da schermata inserita nel fascicolo procedimentale

RITENUTO, alla luce di quanto emerso dall’istruttoria svolta, che le richieste dell’istante possano trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue. L’eccezione preliminare di Fastweb S.p.A. circa l’inammissibilità di nuove richieste avanzate dall’istante non già oggetto del tentativo di conciliazione non può essere accolta in quanto infondata, vertendo il formulario UG e il formulario GU14 sostanzialmente sulla medesima controversia e sulle medesime richieste. In particolare, per quanto l’utente non abbia espressamente fatto riferimento nel formulario UG ad una richiesta formale di recesso già inviata a Fastweb (nello specifico quella del marzo 2018 esplicitamente richiamata in sede di definizione), è tuttavia evidente come proprio la disdetta, in seguito al passaggio in TIM, rappresentasse già in sede conciliativa il vero problema lamentato dall’utente stante la riscontrata prosecuzione della fatturazione da parte di Fastweb. Nel merito, posto che dalle schermate e dai report depositati dalle parti convenute non emerge corrispondenza tra le ricostruzioni della procedura fatte dagli operatori, data la natura della res controversa, cioè la “doppia fatturazione” in seguito al passaggio ad altro

gestore, si rileva che Fastweb (donating) non ha comunque provato la presenza di traffico nel periodo oggetto di contestazione; atteso che, se l'utente non ha effettivamente fruito del servizio non può sorgere il diritto alla controprestazione in favore dell'operatore, si ritiene quindi che l'istanza meriti accoglimento. D'altra parte, su richiesta di integrazione dell'istruttoria dell'Autorità disposta ai sensi del comma 2 dell'articolo 18 del Regolamento, la parte istante ha versato in atti copia della raccomandata A/R, con ricevuta di consegna, citata nel formulario e trasmessa a Fastweb per formalizzare il recesso in data 23 marzo 2018 stante la prosecuzione della fatturazione. L'operatore Fastweb è pertanto tenuto a stornare gli importi insoluti in capo all'utente, con regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante, provvedendo altresì al rimborso delle somme pagate dall'utente ma addebitate in seguito al passaggio in TIM S.p.A., quantificate dall'istante in euro 222,10 nella richiesta sub i. In relazione all'operato di TIM S.p.A., invece, atteso che l'utente non ha avanzato richieste nei suoi confronti mentre ha contestato gli addebiti illegittimi al precedente gestore, esso non risulta sanzionabile nell'ambito della presente procedura. Per quanto riguarda la richiesta sub ii, infine, la stessa non può essere accolta in assenza di documentazione attestante spese necessarie e giustificate per l'espletamento della presente procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6, del Regolamento.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 26/08/2018, è tenuta a a rimborsare all'istante la somma di euro 222,10, con le modalità di pagamento indicate dall'utente in istanza, nonché a stornare gli insoluti pendenti, con chiusura del ciclo di fatturazione e regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante. 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