DETERMINA DIRETTORIALE 8/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/3845/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lucchese - Wind Tre, 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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Lucchese, del 02/08/2018 acquisita con protocollo N. 0069708 del 02/08/2018

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:

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue: a. l’istante, titolare della linea telefonica n. 0916730xxx, ha ricevuto, tramite call center, una proposta di contratto per passare da WIND Tre a TIM al costo di euro 16,60 al mese senza scatto alla risposta; b. l’istante si è reso conto che l’offerta proposta non corrispondeva alla realtà, per cui, lo stesso giorno, il 22 novembre 2011, ha richiamato TIM comunicando di non voler più migrare e, subito dopo, ha contattato WIND Tre manifestando la volontà di non voler cambiare gestore; c. in data 30 novembre 2011, l’utente ha formulato reclamo a TIM, a mezzo raccomandata A/R, chiedendo l’annullamento del contratto, ma in data 14 dicembre 2011 il cliente ha subito il distacco della fornitura che è stata riattivata in data 28 dicembre 2011; d. in data 15 dicembre 2011, l’istante ha presentato, altresì, denuncia ai Carabinieri e, in pari data, ha formulato reclamo a mezzo fax sia a TIM che a WIND Tre senza ricevere risposta; e. successivamente, l’utente ha ricevuto la fattura WIND Tre, ingiustificata, in quanto contiene i costi di migrazione, oggetto di revoca; ha anche ricevuto un sollecito di pagamento da parte della società di recupero crediti in data 28 gennaio 2013. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per distacco fornitura dal 14/12/2011 al 28/12/2011; ii. a TIM, la liquidazione dell’indennizzo per condizioni contrattuali diverse da quelle offerte telefonicamente; iii. a WIND Tre, l’annullamento della fattura n. 8801462420 di euro 72,13 in quanto non dovuta; iv. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

In via preliminare, entrambi gli operatori hanno rilevato la tardività dell’istanza di definizione, presentata a distanza di anni dal verificarsi dei fatti contestati, evidenziando la carenza di interesse dell’istante. Nel merito, WIND Tre ha dichiarato che l’istante ha contestato una migrazione dell’utenza n. 0916730xxx nello scenario WIND Tre donating - TIM recipient, lamentando anche un disservizio sulla medesima utenza occorsa nel mese di dicembre 2011. Dalle verifiche svolte, WIND Tre ha rilevato che in data 22 novembre 2011 è pervenuta sui propri sistemi una notifica di migrazione che si è espletata nella data del 28 dicembre 2011, con relativa cessazione del contratto in data 31 dicembre 2018. Con riferimento alla migrazione, WIND Tre ha precisato di non avere alcuna responsabilità, atteso che l’unico responsabile dell’avvio della migrazione è il recipient, WIND Tre ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell’OLO donating dalla delibera n. 274/07/CONS. Con riferimento all’unico reclamo che l’istante ha dichiarato di aver inviato a WIND Tre nella

data del 15 dicembre 2011, l'operatore ha precisato che lo stesso è stato inoltrato tramite fax a una numerazione che non rientra tra quelle indicate da WIND Tre nella propria Carta Servizi. Inoltre, ha anche evidenziato che il reclamo è stato gestito per facta concludentia mediante la migrazione verso altro gestore. La società TIM, nel corso della discussione, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per la genericità dei fatti contestati avendo l'istante promosso la procedura nei confronti a otto anni di distanza dal verificarsi dei fatti, il che preclude la compagnia telefonica a espletare una corretta difesa e denota l'assoluta pretestuosità dell'istanza oltre al completo disinteresse dell'utente. In merito, l'operatore rileva che l'articolo 14 della delibera n. 347/18/CONS esclude il riconoscimento di indennizzi 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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Nel merito, poi, l'operatore chiede il rigetto della domanda in quanto dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso TIM è emerso che l'utenza in contestazione risulta rientrata in TIM in data 28 dicembre 2011 tramite verbal ordering cartaceo del 16 novembre 2011. Considerato il lungo intervallo temporale dal verificarsi degli eventi, TIM ha dichiarato di non aver avuto la possibilità di depositare tutta la documentazione inviata all'istante, attestante la regolare procedura seguita dalla stessa. In merito al disservizio verificatosi sulla linea a partire dal 16 novembre 2011, TIM ha evidenziato la propria estraneità in quanto durante tale periodo l'utenza era ancora nei sistemi WIND Tre, come risulta dalle memorie di WIND. Infine TIM rimarca come nessun reclamo è stato presentato da parte dell'istante per le doglianze de quo, infatti, dalla documentazione in atti, non vi sono reclami scritti indirizzati all'operatore concernente i disservizi lamentati.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. per i motivi di seguito descritti. In via preliminare, non può ritenersi accoglibile l'eccezione relativa all'intervenuta prescrizione quinquennale sui fatti oggetto di contestazione, in quanto avanzata solo in sede di udienza di discussione e comunque infondata anche nel merito poichè, nel caso di specie, l'oggetto del contendere riguarda la mancata gestione del diritto di ripensamento esercitato dalla parte istante nei termini di legge che ha determinato l'interruzione dei servizi che ricade nel termine di prescrizione ordinaria decennale. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i. la stessa deve trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre, in quanto, nel momento in cui l'istante ha subito l'interruzione del servizio, l'utenza telefonica era ancora attiva nei sistemi di detto operatore. Considerato che l'istante ha prontamente inviato un reclamo via fax all'operatore per segnalare il disservizio, in assenza di prova fornita dall'operatore, che, comunque, era stato tempestivamente informato circa il disservizio, circa la regolare erogazione del servizio, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea telefonica n. 0916730xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per ciascun servizio (voce e ADSL) dal 14 dicembre 2011 al 28 dicembre 2011 per il numero di giorni pari a 15. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii, la stessa non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica: l'istante contesta una presunta difformità tra le condizioni economiche prospettate telefonicamente e quelle che sarebbero state applicate da TIM, ma agli atti non vi è la copia del contratto con le relative condizioni economiche, né risulta depositata alcuna fattura emessa da TIM. Inoltre, la fattispecie non ricade nelle ipotesi di cui al Regolamento sugli indennizzi. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii. la stessa non può trovare accoglimento, in quanto la fattura n. 8801462420 di euro 72,13 prevede l'addebito del canone fino al 30/12/2011 e i costi di migrazione, che correttamente sono stati fatturati da WIND Tre in presenza di una richiesta di migrazione da parte di TIM, pertanto, la stessa risulta dovuta dalla parte istante. Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo di cui al punto iv., si ritiene opportuno svolgere alcuni brevi chiarimenti in merito a quanto eccepito dagli operatori. Non può trovare accoglimento la giustificazione di WIND Tre secondo cui il reclamo non sarebbe stato gestito in quanto indirizzato a una numerazione fax non dedicata alle segnalazioni, in quanto, in ogni caso, il cliente ha utilizzato un numero aziendale per cui il reclamo poteva essere assegnato all'Ufficio competente. Né può essere accolta l'eccezione di TIM, secondo cui l'istante non avrebbe inviato alcuna segnalazione o reclamo scritto, in quanto agli atti risulta depositata la copia del reclamo inviato alla stessa TIM in data 24 novembre 2011 tramite raccomandata A/R. Tanto premesso, si ritiene che la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo debba trovare accoglimento nei confronti di TIM in quanto il reclamo del 24/11/2011 era volto all'annullamento del contratto cui l'istante aveva aderito telefonicamente. In assenza di gestione da parte di TIM, il contratto è stato attivato, a seguito di migrazione dell'utenza telefonica da WIND Tre con successivo addebito dei costi di migrazione. Tanto premesso, si ritiene che TIM sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro massimo pari a euro 300,00. Diversamente non

può trovare accoglimento la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 15 dicembre 2011 inviato, tramite fax, a entrambi gli operatori e volto a segnalare l'interruzione dei servizi a far data dal 14 dicembre 2011; come risulta dalla stessa istanza, la linea telefonica è stata ripristinata in data 28 dicembre 2011 e dunque il reclamo è stato gestito per facta concludentia.

DETERMINA

- Wind Tre, in parziale accoglimento dell'istanza del 02/08/2018, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 180,00 (centottanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/08/2018, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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