

DETERMINA DIRETTORIALE 9/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/552491/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.D. - Fastweb S.p.A., TIM S.p.A. (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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente S.D., del 23/09/2022 acquisita con protocollo n. 0273879 del 23/09/2022;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, giuste deleghe in atti, in nome e per conto del de cuius S.V., titolare dell’utenza n. 091964xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. il de cuius Sig. V.S., deceduto in data 24/07/2017, era intestatario dal 14/04/1988 di un contratto con TIM S.p.A. avente ad oggetto il numero dedotto in controversia, attivo presso l’indirizzo di residenza, Via XXXXX Bagheria (PA); b. il 15/06/2022 l’utenza è indebitamente passata in Fastweb S.p.A., intestata ad altro soggetto ed attivata presso un indirizzo diverso da quello di cui sopra; c. inoltre, a seguito del passaggio in Fastweb S.p.A. dell’utenza fissa, dal 15/06/2022, «il numero mobile 3408375xxx, associato all’utenza telefonica 091964xxx con l’offerta di TIM SMART premium, a seguito dell’appropriazione indebita dell’utenza fissa, non rientra più nel canone pagato in fattura a TIM e pertanto tutte le chiamate sono a pagamento»; d. per di più, sempre a far data dal 15/06/2022, «non è stato più possibile navigare in INTERNET per l’interruzione del collegamento con la linea ADSL»; e. nel merito l’istante ha precisato che «il sottoscritto istante D.S. e gli altri eredi S.A., S.A. e S.M.P.: non hanno avanzato a TIM richiesta di cessazione ovvero di migrazione dell’utenza telefonica 091964xxx; non hanno mai autorizzato né sottoscritto a favore di altro operatore telefonico - né in particolare a Fastweb ovvero ad altro soggetto - alcuna richiesta di migrazione dell’utenza telefonica 091964xxx; non hanno conoscenza del soggetto al quale Fastweb ha indebitamente intestato l’utenza telefonica 091964xxx»; a. in relazione a tanto sono stati sporti numerosi reclami e segnalazioni, sia al

servizio clienti di Fastweb S.p.A. che di TIM S.p.A., nonché un esposto querela, in atti, e il 22/06/2022 è stata depositata istanza GU5/533796/2022; b. in esito al provvedimento temporaneo adottato il 20/07/2022 dal CORECOM Sicilia «con il quale dispone che gli operatori Fastweb e TIM provvedano ad effettuare la procedura richiesta per l'utenza 091964xxx entro il giorno 25/07/2022», l'utenza è stata riattivata da TIM S.p.A. dopo 50 giorni di interruzione, in data 03/08/2022; c. TIM S.p.A., peraltro, ha emesso la Fattura n. RV03174xxx del 16/07/2022 con addebito dei costi di disattivazione che l'istante contesta e di cui chiede lo storno. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione di un indennizzo di euro 1.000,00 «per i 50 giorni, dal 15/06/2022 al 03/08/2022, di disattivazione dell'utenza telefonica 091964xxx»; ii. lo storno della fattura RV03174xxx del 16/07/2022 di € 30,69 relativa ai costi di disattivazione, non richiesta, applicati da TIM S.p.A.

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «la linea telefonica in oggetto è stata attivata a nome di S.V. il 14/4/1988 e cessata per migrazione ad altro gestore il 15/06/2022. Successivamente, in data 4/8/2022 è nuovamente rientrata in Tim ed è tutt'ora attiva». In particolare, l'operatore ha precisato di aver ricevuto due reclami a mezzo PEC in relazione ai fatti di cui trattasi, rispettivamente il 16/06/2022 e il 22/06/2022, che però non ha gestito; pertanto, propone il riconoscimento di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Inoltre, «la situazione amministrativa presenta un insoluto per la fattura di cessazione di luglio 2022 di € 30,69 che Tim, in ottica conciliativa propone di stornare». Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato di non avere responsabilità alcuna in merito ai fatti dedotti in controversia atteso che, in data 13/05/2022 un soggetto terzo «sottoscriveva la PDA per l'attivazione dei servizi Fastweb che si produce agli atti quale chiedendo altresì la portabilità dell'utenza 091964xxx da TIM tramite l'inserimento di tutti i dati necessari alla sua evasione, ivi compreso il codice di migrazione segreto PQH0919645xxx». Fastweb S.p.A., «provvedeva pertanto ad attivare i propri servizi in data 26.05.2022 con assegnazione di una numerazione provvisoria e, completato il collaudo dell'impianto in data 14.06.2022, radicava la procedura di portabilità dell'utenza 091964xxx». A seguito del provvedimento temporaneo adottato in esito al deposito del GU5/533796/2022, la Società, in data 27/07/2022 ha provveduto alla cessazione della numerazione 091964xxx ai fini del suo rientro verso TIM S.p.A. In relazione a tanto l'operatore ha evidenziato di aver agito correttamente in esecuzione alla PdA sottoscritta da soggetto terzo in data 13/05/2022; mentre «ben avrebbe dovuto TIM ravvisare l'incongruenza dei dati trasmessi relativi al proprio cliente S. ed alla propria numerazione 091964xxx, mandando in scarto la richiesta di portabilità dell'utenza».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta nella sua formulazione, atteso che dalla documentazione al fascicolo non risultano violate le prescrizioni regolamentari che regolano le procedure di passaggio, né da parte di TIM S.p.A. Donating, né da parte di Fastweb S.p.A. Recipient. In particolare, dalla documentazione in atti è emerso che un soggetto estraneo alla presente controversia ha sottoscritto, apparentemente sine titolo, un contratto con Fastweb S.p.A. avente ad oggetto il passaggio di una numerazione da TIM S.p.A. A tal fine, nel contratto sono puntualmente riportati i dati necessari e sufficienti al compimento della procedura di passaggio, di fatto espletata, in particolare: il numero di telefono e il codice di migrazione. Premesso che alla luce della vigente regolamentazione non è fatto obbligo né all'operatore recipient, né all'operatore donating di verificare che il contraente sia l'effettivo titolare della numerazione, nella fondata presunzione che solo il titolare della numerazione possa conoscere il codice di migrazione "segreto" ad essa associato, all'esito degli adempimenti di rispettiva competenza, gli operatori hanno espletato la procedura. In seguito, il numero telefonico e il relativo codice di migrazione dichiarati nel contratto sottoscritto dal terzo sono risultati appartenere all'istante, ma l'attività di indagine in relazione ad eventuali fatti illeciti posti in essere da terzi esula dalle competenze dell'Autorità che nel caso di specie, giova ribadirlo, non ha rilevato alcuna attività indebita da parte degli operatori convenuti. Tuttavia, avendo TIM S.p.A. riconosciuto in memorie di non aver dato riscontro ai reclami pervenuti dall'istante, in virtù del criterio del favor utentis, la richiesta di cui al punto i. può essere considerata ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi. TIM S.p.A., alla luce della citata norma, è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente

euro 300,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Viceversa, dato atto dell'incolpevolezza dell'istante in merito al disagio patito e preso atto della disponibilità dichiarata da TIM S.p.A. in memorie, può essere accolta la richiesta dell'utente di cui al punto ii. Pertanto, TIM S.p.A. è tenuta a stornare la fattura RV03174xxx del 16/07/2022 di € 30,69.

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/09/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, oltre a stornare la fattura RV03174xxx del 16/07/2022 di € 30,69.

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
Giovanni Santella