

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/240985/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA galluzzi - TIM SpA (Kena mobile), Fastweb 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 galluzzi, del 07/02/2020 acquisita con protocollo N. 0057444 del 07/02/2020

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’istante, titolare dell’utenza fissa, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. «malgrado l’attivazione del contratto con TIM SpA del giorno 02/02/18, non è stata ancora effettuata la portabilità del numero 0671545xxx da Fastweb SpA»; b. in particolare, Fastweb S.p.A. ha interrotto la linea telefonica n. 0671545xxx7 e TIM S.p.A. ha attivato una numerazione non richiesta (0671546xxx); c. in conseguenza di ciò il numero 0671545xxx «detenuto da oltre trent’anni» è andato perduto. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la riassegnazione del numero all’istante; ii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata portabilità del numero 0671545xxx nella misura di euro 1.000,00; iii. la liquidazione di euro 5.000,00 per la perdita della numerazione; iv. il «risarcimento per i danni e le spese subite nella misura forfetaria di E 500,00».

L’operatore TIM S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. «In data 2/02/18, è presente una richiesta per il rientro in TIM da OLO Fastweb della linea 0671545xxx con offerta “Tim Smart Fibra” con velocità fino a 200 mega. Come previsto per tale tipo di procedura, è stata attivata una numerazione provvisoria per permettere il passaggio della linea. Tale passaggio, tuttavia, non è avvenuto per motivazioni di tipo tecnico non imputabili al TIM. In data 5/03/18, è stato emesso un nuovo ordinativo per il rientro in Tim del vecchio n. 0671545xxx, questa volta però l’ordinativo per il rientro è stato annullato in data 10/03/18 per rinuncia del cliente. Infatti, in tale data è stata contattata la cliente che tramite il figlio ha fatto sapere di non essere più interessata alla riattivazione della linea n. 0671545xxx, poiché ormai era attiva con la linea 0671546xxx, che attualmente risulta essere migrata ad OLO in data 27/3/2019. In data 23/08/18, la linea 0671545xxx è stata cessata dall’operatore Fastweb come da verifiche sui sistemi di rete». Per quel che concerne il reclamo l’operatore ha addotto che vi ha dato riscontro in data 8/04/19. Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante L’operatore Fastweb S.p.A., in via preliminare, ha eccepito l’inammissibilità dell’istanza, «atteso che la sig.ra Galluzzi aveva presentato precedente istanza UG/83637/2019 nei confronti di Fastweb, avente ad oggetto il medesimo contratto e conclusa con accordo tombale sul contratto in essere». Nell’ambito del contraddittorio l’operatore ha dichiarato quanto segue «in data 07.02.2018 TIM ha avviato la richiesta di migrazione, che viene correttamente processata in fase2 da

Fastweb; la fase 3 viene avviata da TIM in data 15.02.2018, con DAC prevista per il 26.03.2018, ma in data 12.03.2018 TIM ha inviato notifica 12 negativa di migrazione non avvenuta». Pertanto, il rapporto contrattuale è proseguito; «né corrisponde al vero che Fastweb avrebbe interrotto i servizi che al contrario risultano sempre fruiti da controparte; successivamente, in data 28.06.2018, l'utente ha inviato recesso, con conseguente chiusura dell'account il 09.08.2018, come si evince dalla fattura del 01.09.2018». In riferimento al reclamo del 04.09.2018, l'operatore ha poi rilevato che lo stesso «è successivo di ben 7 MESI dalla richiesta di portabilità e successivo alla disdetta».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere soddisfatta, atteso che non è emersa la fattibilità tecnica della riassegnazione della numerazione a parte istante. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può viceversa trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. che non ha giustificato dettagliatamente l'impedimento tecnico riscontrato nel corso della procedura, né ha adeguatamente provato che l'utente ha rinunciato espressamente al rientro della numerazione dedotta in controversia. Pertanto, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 1,50 al giorno per 136 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 2/2/18 al 28/6/18 (data in cui l'istante ha chiesto la cessazione del contratto, divenendo di fatto impossibile espletare la portabilità su un'utenza cessata), decurtati del termine di 10 giorni che convenzionalmente TIM S.p.A. si riserva per l'attivazione dei servizi, per un importo complessivo pari a euro 204,00. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento, atteso che la perdita della numerazione non è addebitabile alla condotta degli operatori, bensì connessa alla disdetta inviata da parte istante il 28.06.2018. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta in quanto, fermo restando che l'Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno, non risultano spese documentate al fascicolo.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/02/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 1,50 al giorno per 136 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 2/2/18 al 28/6/18 (data in cui l'istante ha chiesto la cessazione del contratto, divenendo di fatto impossibile espletare la portabilità su un'utenza cessata), decurtati del termine di 10 giorni che convenzionalmente TIM S.p.A. si riserva per l'attivazione dei servizi, per un importo complessivo pari a euro 204,00.

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