

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/96825/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 14/03/2019 acquisita con protocollo N. 0109805 del 14/03/2019

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:

Il Sig. Il Sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Tim S.p.A. la ritardata attivazione del servizio fibra, l’interruzione della linea e la perdita della titolarità dell’utenza di tipo privato XXXXXXXX. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue: - nella data del 22/03/2018 richiedeva la conversione della linea in fibra; - nella data del 04/04/2018 un tecnico della TIM provvedeva alla sostituzione del modem, e lo rassicurava che a breve la linea sarebbe passava alla fibra; - il passaggio non è mai avvenuto; - dopo numerosi reclami e solleciti tramite call-center, apprendeva che la pratica risultava bloccata per un errore di conversione; - nella data del 01/06/2018 entrambi i servizi (voce ed ADSL) venivano interrotti; - nella data del 19/06/2018 tramite un operatore, apprendeva che non era impossibile risolvere il problema e che l’unico modo plausibile per avere il servizio in fibra, era di attivare una nuova utenza con un nuovo contratto; - nella data del 25/06/2018 i servizi venivano attivati in fibra; - dal mese di luglio 2018 riceve doppia fatturazione, per due utenze differenti: In base a tali premesse l’istante ha richiesto quanto segue: 1) l’indennizzo per la ritardata attivazione del servizio fibra; 2) l’indennizzo per l’interruzione dei servizi, voce e ADSL; 3) l’indennizzo per la perdita della numerazione; 4) l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo; 5) il rimborso della fattura del mese di giugno 2018; 5) il rimborso delle spese di procedura. Controdeduzioni dell’istante: l’utente, a mezzo del proprio delegato, ha depositato nei termini prescritti, le proprie controdeduzioni insistendo sulle richieste di indennizzo.

L'operatore Tim S.p.A., di seguito Tim, società e/o operatore, ha depositato nei termini indicati, la memoria con gli allegati nella quale ha dichiarato quanto segue. Dalle verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso di Telecom Italia, è risultato che nella data del 23/03/18 l'utente chiedeva la conversione della linea in fibra, ma per poter eseguire tale conversione era necessario dapprima trasformare la linea in RTG + ADSL. L'ordinativo veniva emesso in pari data ma rimaneva bloccato, pertanto nella data del 06/09/18 veniva annullato, in quanto non era possibile tecnicamente espletare la conversione richiesta. Sul punto, la società si è riportata a quanto stabilito dall'art. 5 delle Condizioni Contrattuali Fibra che testualmente riporta "...TIM può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del contratto senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità alla TIM". Pertanto e per quanto sopra ribadito, la società ha esplicitato che non sussiste alcun tipo di responsabilità della stessa per la mancata attivazione del servizio fibra, attesa l'eccezionalità tecnica che si è verificata nel corso della conversione della linea. Inoltre ha dichiarato che l'eccezionalità tecnica verificatasi esclude la richiesta di indennizzo formulata dall'istante. L'utente del resto ne è stato prontamente informato, difatti nella data del 19/06/2018 ha chiesto la cessazione dell'utenza XXXXXXXXX e contestualmente ha chiesto l'attivazione di un nuovo impianto telefonico in fibra, che è stato attivato successivamente nella data del 25/06/18. Inoltre, l'operatore ha precisato che l'utenza de qua è rimasta regolarmente funzionante, anche durante il periodo di emissione degli OL di conversione, per cui nessun pregiudizio è stato arrecato all'utente. Poi, ed in relazione al disservizio asserito dall'istante la società ha dichiarato che nei propri applicativi, retro cartellini unificati, depositati in uno alla memoria, è presente un'unica segnalazione di guasto aperta il 03/06/2018 e chiusa il 04/03/2018, lavorata pertanto nei tempi previsti dalle C.G.A. Ed ancora, ha asserito che in atti non risultano depositati reclami da parte dell'istante, né risultano reclami telefonici effettuati dallo stesso, negli applicativi in uso della Telecom. In conclusione e per quanto esposto, la società convenuta, non ravvedendo a proprio carico alcuna responsabilità, ha chiesto al Corecom il rigetto dell'istanza poiché infondata sia in fatto che in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che di seguito si dettagliano. La controversia ha per oggetto la mancata conversione dell'utenza XXXXXXXXX in fibra, richiesta dall'istante nella data del 22/03/2018, con conseguenziale perdita della numerazione storica. Nel merito ed in riferimento alla perdita della numerazione richiesta al punto 3), la stessa non può trovare accoglimento atteso che dalla disanima della missiva del 19/06/2018 depositata in atti dall'istante, si evince la volontà univoca dello stesso, alla cessazione in esenzione spese dell'utenza XXXXXXXXX. Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 4) atteso che in atti non risulta deposito alcun reclamo ad eccezione della richiesta di cui sopra già si è argomentato. Ed ancora non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) nella considerazione che dalla videata del retro cartellino dell'operatore, depositato in atti con la memoria, risulta che l'unica segnalazione di guasto formulata telefonicamente dall'utente è stata lavorata dall'operatore, nei termini indicata nella Carta dei Servizi e che in atti non risulta depositata, alcun'altra documentazione probante al riguardo. Difatti, nonostante parte istante affermi di aver segnalato per le vie brevi il disservizio all'operatore, non c'è evidenza probatoria né risultano indizi presuntivi delle effettuate segnalazioni (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto del Servizio clienti, il codice del trouble ticket eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore della problematica e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della stessa. Mentre trova un parziale accoglimento la richiesta di cui al punto 1) ma nei limiti temporali e nei modi che di seguito si dettagliano. E' indubbio che l'istante nella data del 22/03/2018 ha fatto richiesta di conversione della propria utenza in fibra. Richiesta che la Tim ha iniziato a lavorare nella successiva data del 23/03/2018 e per come dichiarato dallo stesso operatore è rimasta dapprima bloccata, in quanto tecnicamente non era possibile espletare la conversione (RTG+ADSL) sull'utenza de qua, per poi essere definitivamente annullata. Orbene dalla C.G.A. e Carta dei Servizi della Tim è previsto che nel termine dei 60 giorni, l'operatore deve attivare il servizio fibra, termine che nel qual caso scadeva il 22/05/2018. Nella considerazione che l'utente è venuto a conoscenza della non fattibilità della richiesta, nella data del 19/06/2018, quando per come dichiarato dallo stesso, ha chiesto la cessazione dell'utenza de qua e l'attivazione di un nuovo impianto telefonico, poi avvenuto nella successiva data del 25/06/2018. Considerato altresì, che l'utente nel sopra citato periodo non è stato disservito atteso che ha continuato ad utilizzare i servizi, voce e ADSL, sull'utenza XXXXXXXXX ancora non cessata e che non risulta in atti che il medesimo abbia mai sollecitato la richiesta fatta in alcun modo, né in modo cartaceo, né in modalità

telefonica, per le considerazioni sopra esposte, la responsabilità della società resistente risulta configurata, solo e sotto il profilo dell'inadempimento degli oneri informativi nei confronti dell'istante. La Tim pertanto è tenuta a corrispondere all'utente, l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi, nella misura di euro 7,50 al di per giorni 28, calcolati dalla data del 22/05/2018 alla data del 19/06/2018 quando con propria missiva l'utente ha dichiarato di aver rinunciato alla richiesta fatta e di aver richiesto una nuova linea telefonica, per la complessiva somma di euro 210,00 (duecentodieci/00). In relazione alla richiesta di cessazione dell'utenza XXXXXXXXX formulata nella data del 19/06/2018, e nella considerazione che nella data del 25/06/2018 è stata attivata la nuova utenza 0907387319, l'operatore è tenuto, nella fattura n. RV02865558 del 04/07/2018 emessa per l'utenza XXXXXXXXX a stornare ed eventualmente rimborsare se pagate, le somme addebitate nel periodo dal 20/06/2018 al 25/06/2018. Altresì è tenuto a stornare, ed eventualmente rimborsare se pagate, le successive fatture emesse per l'utenza XXXXXXXXX fino alla sua cessazione, ed al ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti. Infine, ed in accoglimento alla richiesta di cui al punto 6), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha partecipato al procedimento di cui si discute, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/03/2019, è tenuta a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ed il seguente importo: €. 210,00 (duecentodieci/009 a titolo di indennizzo. 2. La Tim S.p.A. è tenuta altresì, in relazione all'utenza XXXXXXXXX, a stornare dalla fattura n. RV02865558 del 04/07/2018 le somme addebitate nel periodo, dal 20/06/2018 al 25/06/2018, ed a stornare tutta le successive fatture, fino alla cessazione dell'utenza de qua, con eventuale rimborso delle fatture pagate, ed al ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti. 3. La società TIM S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Francesco Di Chiara