

DETERMINA n° 04/2019

Definizione della controversia

/TIM S.p.A. /Fastweb S.p.A.

GU14/180/2016

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA CO.RE.COM. SICILIA "

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell'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 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"* (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del *"Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *"Regolamento"*), l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del *"Regolamento"*;
- VISTO** il *"Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTO

l'art. 19, comma 7 del "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Co.Re.Com, la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00).

VISTA

l'istanza del Sig. _____ acquisita il 27 giugno 2016 al n. prot. 32709 ;

VISTI

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'istante, Sig. _____ con la presente procedura ha lamentato, per l'utenza privata _____ comprensiva dei servizi voce e ADSL, una serie di disservizi inerenti la migrazione dell'utenza, nei confronti degli operatori TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato di avere sottoscritto, nel giugno del 2014 con la società TIM S.p.A., un contratto con abbinata l'offerta commerciale "Tutto" chiedendo nel contempo la migrazione dell'utenza *de qua* dal gestore Fastweb S.p.A. L'istante ha dichiarato che sui sistemi Fastweb S.p.A., l'utenza era intestata alla moglie Sig.ra _____ ed a suo nome era fatturata. Nel proseguo ha dichiarato che la procedura di migrazione avveniva in ritardo, difatti l'utenza si perfeziona sui sistemi dell'operatore TIM S.p.A. solo in data 01/08/2014. Altresì, ha esplicitato che l'utenza *de qua* subiva un ulteriore disservizio, una duplice fatturazione ; nello specifico l'istante ha dichiarato che la società TIM S.p.A. iniziava a fatturare i servizi a nome del Sig. Fazio Antonio ma nel contempo, la società Fastweb S.p.A. continuava ad emettere fatture a nome della moglie _____ con prelevamento dei rispettivi importi dal c/c bancario. In particolare, la società Fastweb S.p.A. prelevava dal c/c bancario la somma di euro 47,92 relativa alla fattura n. _____, l'importo di euro 80,98 per la fattura n. _____ la somma di euro 82,12 per la fattura n. _____. Nel proseguo, ed a causa dei disservizi sopra esposti, l'istante ha dichiarato di aver sporto reiterati reclami telefonici ai call-center dei due operatori ricevendo solo delle informazioni contraddittorie e discordanti dalle quali comunque apprendeva, che la richiesta di migrazione non era stata correttamente lavorata generando sia il ritardo nella procedura che la doppia fatturazione. Nel perdurare del disservizio, l'istante ha dichiarato di aver trasmesso al gestore Fastweb S.p.A. nella data del 19/12/2014, un formale reclamo scritto chiedendo il rimborso delle somme illegittimamente prelevate dal c/c bancario. In ultimo l'istante ha ribadito che la società Fastweb S.p.A., non dava seguito al reclamo scritto continuando ad emettere fatture riferibili all'utenza *de qua* ed altresì richiedeva all'istante somme non dovute tramite una società di recupero crediti.

In base a tali premesse l'istante pertanto ha richiesto :

- 1) indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi (fonia e ADSL);
- 2) indennizzo per la ritardata portabilità del numero;
- 3) indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 19/12/2014 inviato al gestore Fastweb S.p.A. ;
- 4) rimborso delle fatture corrisposte al gestore Fastweb S.p.A. a decorre dal subentro di TIM S.p.A.;
- 5) annullamento delle morosità pendenti generate da Fastweb S.p.A. a decorrere dal subentro del gestore TIM S.p.A.
- 6) indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale/mancato rispetto degli obblighi informativi;

- 7) rimborso per le spese di procedura ed assistenza;
- 8) rimborso per i disagi subiti.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore TIM S.p.A.:

L'operatore TIM S.p.A., di seguito TIM, operatore o società, nella propria memoria difensiva *in primis* ha evidenziato che l'utenza privata risulta essere *rientrata* in TIM in data 08/08/2014 a seguito della richiesta del 03/07/2014 sottoscritta dall'istante Sig. _____ con abbinata l'offerta commerciale "Tutto". La società pertanto afferma che le fatture risultano corrette poiché emesse solo dalla data del rientro dell'utenza. In riferimento alle doglianze dell'istante pertinenti la doppia fatturazione subita, la società afferma che la causa è imputabile esclusivamente all'operato *donating* (Fastweb S.p.A.). A sostegno ed a propria discolpa, l'operatore TIM afferma che nei casi di passaggio dell'utenza fra operatori, allorquando l'operatore *donating* (Fastweb S.p.A.), riceve copia della richiesta da parte dell'operatore *recipient* (TIM) della volontà dell'utente di cessare il contratto in essere, deve provvedere ad effettuare le necessarie operazioni amministrative-contabili conseguenti alla cessazioni dei servizi migrati (interruzione della fatturazione, verifica delle condizioni contrattuali etc). Ebbene per quanto sopra trascritto l'operatore TIM conferma che la duplice fatturazione subita dall'istante è stata determinata solo da una negligenza operata dall'operatore *donating* (Fastweb S.p.A.) per non aver eseguito nei termini prescritti le necessarie operazioni di propria pertinenza. Nel proseguo della memoria ed in relazione al lamentato mancato riscontro ai ripetuti reclami sporti dal Sig. _____ la società affermato di aver ricevuto, tramite call-center un unico reclamo e solo nel mese di dicembre 2014, e di averlo riscontrato sempre telefonicamente. Pertanto per quanto argomentato, la TIM non ravvisando a proprio carico, alcuna responsabilità nella gestione del proprio operato, ha chiesto al Corecom il rigetto di ogni domanda di indennizzo formulata da parte istante.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Fastweb S.p.A.:

La società Fastweb S.p.A. di seguito Fastweb o società, nella propria memoria in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità delle richieste formulate nell'istanza di definizione nella parte in cui queste non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo di conciliazione. Ed ancora, sempre in via preliminare, ha rilevato l'inammissibilità della domanda dell'istante, per carenza di legittimazione attiva del soggetto che l'ha sottoscritta, ovvero dal Sig. _____, atteso che il medesimo non ha alcun rapporto contrattuale in essere con la società Fastweb, circostanza già rilevata, però senza alcun esito anche in sede di udienza di conciliazione. Infatti, per l'utenza _____ risulta essere titolare del contratto con la società Fastweb, la Sig.ra _____ (codice cliente _____) che non risulta essere parte del procedimento *de quo*. Nel merito ed in relazione alla duplice fatturazione subita dall'utenza _____ la società Fastweb ha affermato che, la richiesta di migrazione da parte della TIM risulta pervenuta in data 09/07/2014, la c.d. "notifica 11" della migrazione da Fastweb a TIM risulta pervenuta in data 01/08/2014 e la migrazione dell'utenza risulta espletata solo in data 08/08/2014, come da schermate *Eureka* depositate in atti. Altresì, la società ha evidenziato che solo nella data del 17/07/2015 la TIM (*operatore recipient*) trasmetteva alla Fastweb (*operatore donating*) la c.d. la "notifica 12" come da schermate *Eureka* depositate in allegato alla memoria. Nel proseguo della memoria, la Fastweb ha puntualizzato che solo dopo il ricevimento della "notifica 12" dall'operatore

recipient, in questo caso dalla TIM, vi è stata certezza del passaggio dell'utenza all'altro operatore. Pertanto, avendo l'*operatore recipient* (TIM) trasmesso solo in data 17/07/2015 all'*operatore donating* (Fastweb) la c.d. "notifica 12", il contratto legato all'utenza *de qua*, è rimasto attivo generando la doppia fatturazione. In relazione alla richiesta di rimborso delle fatture n. del 14/05/2014, n. del 14/07/2014 e n. del 14/09/2014, la Fastweb ne ha confermato la loro debenza in quanto riferite a periodi temporali in cui l'utenza era sui propri sistemi ed altresì, perchè nelle stesse è presente traffico telefonico. Nel proseguo la Fastweb ha dichiarato di aver provveduto, nel frattempo, ad emettere a storno delle quattro fatture emesse le relative note di credito, ma ha anche dichiarato che in riferimento al *codice cliente* (Sig.ra) risulta ancor oggi un insoluto pari ad euro 87,99. In ultimo, la società ha ribadito nuovamente che ogni richiesta formulata dall'istante Sig. è priva di qualsiasi valore ed efficacia in ragione, che il medesimo è un soggetto estraneo al rapporto contrattuale con Fastweb per l'utenza , e conseguentemente carente di legittimazione attiva nei confronti della stessa società.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

In via preliminare, viene accolta la richiesta di inammissibilità formulata dalla Fastweb, pertinente la carenza di legittimazione attiva dell'istanza sottoscritta dal Sig. , atteso che, sia nel corso dell'istruttoria che dalla documentazione probante depositata al fascicolo e per quanto discusso in sede di udienza di discussione, è stato accertato che il *codice cliente n.* è riconducibile ad un rapporto contrattuale di cui il Sig. non è il titolare. Altresì, pur avendo l'istante dichiarato sia nell'istanza che nelle proprie controdeduzioni depositate solo avverso la memoria della società Fastweb, lo stato coniugale con la Sig.ra , lo stesso non si è premurato di depositare la dovuta documentazione probante ed idonea a supportare le proprie dichiarazioni, ed a smentire quanto addotto, per la motivazione di inammissibilità, dall'operatore Fastweb. Si ricorda che ai sensi dell'art.7, comma 3, del Regolamento approvato con *Delibera n.173/07/CONS* e per quanto trascritto e ribadito nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con *Delibera n.276/13/CONS*" - art.7. Procedura di conciliazione dinanzi al Corecom - II.3.1 "ai sensi dell'art.7, comma 3, l'istanza deve essere sottoscritta personalmente dall'intestatario dell'utenza.." Intestatario dell'utenza *de qua* sui sistemi della Fastweb, risulta essere soggetto differente dall'istante. Pertanto, in accoglimento alla richiesta di inammissibilità formulata dalla Fastweb, nel presente procedimento non verranno esaminate le richieste che l'istante Sig.

, ha formulato nei confronti della Fastweb e pertinenti le richieste di cui sinteticamente al punto 3, punto 4, punto 5.

Premesso quanto sopra ed alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e per la documentazione depositata al fascicolo, le richieste formulate dall'istante Sig. nei confronti dell'operatore TIM, possono trovare parziale accoglimento come meglio di seguito precisato.

In *primis*, è dichiarata inammissibile la richiesta di cui al punto 8) perchè così formulata celerebbe una richiesta risarcitoria ed è noto che tale competenza esula dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'art.19 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Nel proseguo, è doveroso premettere che dalla disanima della documentazione al fascicolo è risultato che, quando l'utenza dedotta in controversia era sui sistemi Fastweb risulta intestata ad altro utente, mentre all'esito della procedura di migrazione, sui sistemi TIM risulta intestata all'istante Sig.). Atteso

che, l'operatore TIM in memoria non ha esplicitato nulla e non ha nemmeno documentato tale discrasia, in questa sede si ritiene che al fine del *decidendum*, la mutazione anagrafica del contratto dopo il passaggio ad altro operatore sia una circostanza influente rispetto al disservizio lamentato dall'istante come anche ribadito in talune delibere dall'Autorità. Nel merito, si osserva che dalla documentazione depositata al fascicolo, il Sig. _____ in data 03/07/2014

ha sottoscritto per l'utenza privata _____, una proposta di passaggio in TIM con abbinata l'offerta "Tutto". Sempre, da corredo probatorio al fascicolo è stato accertato che l'utenza *de qua*, in data 08/08/2014 risulta attestata sui sistemi TIM, come riportato in memoria dall'operatore e come da fattura n. _____

del 06/10/2014 allegata alla stessa e depositata in atti. Considerato altresì, che l'operatore in memoria ha semplicemente riportato che l'utenza _____

rientrata sui propri sistemi in data 08/08/2014 e non ha palesato alcun ché, né ha documentato eventuali dinieghi o impedimenti tecnici (KO) ricevuti da parte dell'operatore *donating* (Fastweb) nella procedura di migrazione. Alla luce di quanto sopra rappresentato, trova accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto 2) da computarsi secondo il parametro dell'art.6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Pertanto l'indennizzo sarà calcolato moltiplicando l'importo *pro die* di euro 5,00 per i giorni di ritardo e calcolati dalla data del 13/07/2014 (03/07/2014 a cui aggiungere 10 giorni previsti dalla Condizioni Generali di abbonamento) alla data del 08/08/2014 (fattura n. _____ del 06/10/2014), e quindi in numero di 27 giorni e per un importo complessivo pari ad euro 135,00 (centotrentacinque/00). Premesso altresì, che l'operatore per escludere la propria responsabilità in merito, deve comunque dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili e deve fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione assunta. Atteso che l'operatore non ha edotto l'istante, sia in ordine al lamentato ritardo per la migrazione che al lamentato disservizio amministrativo, ma per quest'ultimo ha semplicemente ribadito in memoria "*...che tale problematica non era imputabile alla Telecom, ma l'istante avrebbe dovuto rivolgersi all'altro operatore*"; è evidente che, la TIM non si è attivata fattivamente per adempiere agli obblighi informativi previsti nei confronti dell'istante Sig. _____.

Pertanto appare equo e rispettoso dei principi di ragionevolezza e proporzionalità riconoscere all'istante, ed in relazione ai lamentati disservizi sopra evidenziati, l'indennizzo previsto dall'art.3 comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, trovando così accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto 6). Pertanto, appare equo calcolare tale indennizzo dalla data del 13/07/2014 alla data del 08/08/2014 (fattura del 06/10/14) e per complessivi 27 giorni. Trattandosi di una procedura di cambio di operatore l'indennizzo sarà calcolato nella misura *pro die* di euro 1,50 e per ciascun servizio voce e Adsl (Agcom -DTC-51/2018), per un importo complessivo pari ad euro 81,00 (ottantuno/00). Nel proseguo si significa che, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 1) in quanto la stessa ha ad oggetto, la condotta già esaminata ed indennizzata di cui al punto 2) ed altresì, tenuto conto che l'utenza *de qua*, come da corredo probatorio al fascicolo, non è risultata essere stata disservita.

Infine, viene accolta la richiesta di cui al punto 7), ed appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che lo stesso ha presenziato sia all'udienza di conciliazione che a quella di discussione svoltesi innanzi al Corecom, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

DETERMINA

1. Di dichiarare inammissibile l'istanza del Sig. _____ nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni meglio espresse in premessa.
2. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. _____, nei confronti della società TIM S.p.A., per l'utenza di tipo privato _____ e per le motivazioni di cui in premessa.
3. La società TIM S.p.A. è tenuta a liquidare al Sig. _____, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché l'importo complessivo di euro 216,00 (duecentosedici/00), i cui i singoli importi sono stati meglio dettagliati in premessa, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
4. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art.19 comma3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003,n.259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, **25 MAR. 2019**

Il Dirigente della Segreteria
"Corecom Sicilia"
arch. Francesco Di Chiara

