DETERMINA DIRETTORIALE 36/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/637896/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA INDIVIDUALE V.A. - Fastweb S.p.A., TIM S.p.A. (Telecom Italia, 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 della società INDIVIDUALE V.A., del 13/10/2023 acquisita con protocollo n. 0262312 del 13/10/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza business n. 06976847xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di dicembre 2021 l'utente ha chiesto la migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A.; b. Tim S.p.A., tuttavia, ha attivato un nuovo numero (0644290xxx), «senza relativa richiesta da parte istante»; c. in relazione a tanto, l'utente ha inviato un reclamo, a mezzo PEC, rimasto privo di riscontro; d. Fastweb S.p.A. ha proseguito la fatturazione fino al mese di giugno 2022, data in cui la numerazione storica è stata cessata. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. storno totale dell'insoluto; ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. il rimborso degli importi pagati e non dovuti; iv. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; v. «varie ed eventuali (mancata migrazione)».

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che risultano due richieste di migrazione avviate da TIM S.p.A. non andate a buon fine «la prima richiesta è stata inoltrata in data 16.11.2021, andata in annullamento per scadenza codice sessione; la seconda richiesta è stata inoltrata in data 14.12.2021, ma annullata per sessione scaduta. Successivamente, il contratto è stato cessato in data 31.05.2022 a seguito di disdetta richiesta dall'utente ad aprile 2022» e dal mese di febbraio 2022 l'istante ha omesso il pagamento delle fatture. L'operatore ha altresì precisato che «alcuna responsabilità può essere addebitata a Fastweb per la mancata migrazione dell'utenza, posto che TIM non ha portato a termine le richieste inoltrate, né avviato nuove richieste». Pertanto, atteso che la procedura di passaggio non è stata espletata nel dicembre 2021, la fatturazione è proseguita fino alla cessazione del contratto, avvenuta a maggio 2022 per effetto della disdetta inviata dall'istante ad aprile 2022. La Società ha poi evidenziato che ha riscontrato con mail del 06/02/2023, riprodotta nelle memorie, il reclamo inviato dall'utente a gennaio 2023, ovvero dopo sette mesi dalla cessazione della fatturazione, quindi oltre il termine di cui all'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi. Pertanto, nessuna richiesta di indennizzo potrà essere accolta. TIM S.p.A. ha dichiarato in memorie che l'utente ha formalizzato il 15/11/2021 la richiesta di rientro della linea n. 0697847xxx; in pari data è stato emesso ordine di rientro, ma l'utente si sarebbe reso irreperibile a tutti i tentativi di contatto necessari per confermare l'appuntamento con i tecnici e non ha effettuato alcuna richiamata al servizio clienti TIM, come invece gli era stato richiesto negli SMS inviati. Pertanto, «in data 16.12.2021, stante il persistere dell'irreperibilità del cliente, l'ordine viene annullato con la seguente causale: "ripensamento entro 14 gg"». Per quanto concerne l'attivazione della linea n. 0644290xxx, l'operatore ha addotto che «si riscontra una richiesta di nuova attivazione sottoscritta regolarmente dall'istante in data 16.12.2021: per tale utenza, alla data odierna, risulta una situazione amministrativa del tutto regolare. Risultano addirittura alcune segnalazioni fatte dall'istante in merito a presunti disservizi DAZN lamentati al Servizio Clienti». La Società ha poi rappresentato che alcun reclamo scritto risulta pervenuto e «la situazione amministrativa risulta non è regolare, per l'utenza 069747xxx è presente morosità pari a € 108,88».

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. merita accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. in riferimento all'importo di euro 108,88 che l'operatore stesso ha dichiarato essere l'insoluto maturato dall'instante in riferimento all'utenza dedotta in controversia. Orbene, atteso che la linea telefonica n. 069747xxx non risulta mai rientrata in TIM S.p.A., non si ritiene che l'utente debba corrispondere alcunché all'operatore in riferimento alla stessa e quindi l'addebito si ritiene illegittimo. Viceversa, la fatturazione emessa da Fastweb S.p.A. sino alla cessazione del rapporto contrattuale, avvenuta a maggio 2022 su richiesta dell'istante, si ritiene legittima e non risultano ulteriori addebiti dell'operatore in riferimento al periodo successivo al 31/05/2022. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A., atteso che alcun reclamo risulta inviato all'operatore; tantomeno può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A., atteso che l'unico reclamo in atti risulta inviato il 2/01/2023, a distanza di oltre sette mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale, quindi ben oltre il termine di cui all'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi. Peraltro, nella segnalazione di cui si discute l'utente non chiede la risoluzione di un disservizio, bensì «la cessazione di qualsiasi fatturazione in corso, lo storno dell'insoluto in essere e il rimborso/indennizzo per i disservizi avuti». Orbene, le pretese dell'utente appaiono del tutto infondate, atteso che alla data del 2/01/2023 non risulta che il ciclo di fatturazione fosse ancora aperto, l'insoluto maturato è dovuto e non si comprende a quale disservizio si riferisca. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto generica e indeterminata. In particolare, l'utente non ha precisato quali siano gli importi non dovuti che avrebbe comunque corrisposto, tantomeno a quale titolo ne chiede il rimborso e a quale dei due operatori convolti in controversia è rivolta la relativa richiesta. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento, atteso che l'utenza n. 0644290xxx è stata attivata da TIM S.p.A. a far data dal 16/12/2021 e le fatture emesse dall'operatore in riferimento alla predetta linea telefonica risultano essere state puntualmente pagate dall'istante che non ha mai reclamato alcunché. Orbene, la contestazione dell'utente in proposito risulta palesemente tardiva e quindi non accoglibile, essendo ampiamente decorso il termine di tre mesi di cui all'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi. Infine, per la motivazione di cui sopra, anche la richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento. Infatti, a prescindere dalla genericità e indeterminatezza della stessa, l'utente aveva richiesto il rientro dell'utenza dedotta in controversia in TIM S.p.A. in data 15/11/2021 e il primo e unico reclamo riguardo la mancata migrazione risulta formalizzato dopo oltre un anno, anche in tal caso decorso il termine di tre mesi di cui all'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/10/2023, è tenuta a stornare, per le motivazioni di cui in premessa, l'importo pari ad euro 108,88 (centootto/88), entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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