

DETERMINA DIRETTORIALE 30/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/611236/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.M.

- 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 dell’utente S.M. , del 30/05/2023 acquisita con protocollo n. 0145300 del 30/05/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0818661xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, in data 18/11/2021, al fine di fruire i servizi telefonici a mezzo fibra ottica, ha aderito alla proposta contrattuale dell’operatore TIM S.p.A., previo passaggio da Fastweb S.p.A.; b. TIM S.p.A. ha dato esecuzione al contratto in data 30/11/2021, tuttavia «Fastweb, malgrado i reclami e l’emissione di tre note di credito relative alle prime tre fatture emesse, note di credito che lasciavano intendere la risoluzione della problematica, ha continuato a fatturare - fino alla data odierna - i servizi voce e dati sulla stessa numerazione 0818661xxx gestita da TIM da ormai oltre un anno». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «storno dell’intera fatturazione emessa indebitamente da Fastweb non avendo l’operatore fornito alcun servizio»; ii. la corresponsione di un indennizzo «per la prosecuzione della fatturazione sulla medesima numerazione gestita da TIM ai sensi dell’art. 13 del Regolamento, equiparando la fattispecie di inadempimento all’attivazione di servizio non richiesto, per un totale alla data odierna di 455 giorni per un totale di 5 euro e 2275 euro complessivi».

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto, in data 22/10/2021, un contratto avente ad oggetto l'attivazione dei servizi telefonici sull'utenza n. 0818661xxx, proveniente da TIM S.p.A. In esecuzione al contratto sottoscritto l'utenza è stata attivata il 9/11/2021, con codice cliente 20075986. L'operatore ha altresì precisato che «nei nove giorni intercorsi tra l'attivazione del servizio Fastweb effettuata il 9/11/2021 e il contratto dell'istante con TIM, sottoscritto il 18/11/2021, a sistema non si rilevano richieste o reclami dell'istante, né segnalazioni di malfunzionamento; al contrario, vi è evidenza della disponibilità della linea». A fine novembre 2021 risulta poi un'unica richiesta di migrazione avanzata da TIM S.p.A. e bocciata in Fase 3 il 03/01/2022, ovvero lo stesso giorno in cui, secondo l'utente, TIM S.p.A. avrebbe attivato la linea. Ciò stante, «per l'effetto della bocciatura della migrazione in TIM dell'utenza 0818661xxx, il contratto con codice cliente 20075xxx è rimasto attivo e Fastweb ha continuato a erogare il servizio, ma l'istante ha sospeso i pagamenti a partire dalla fattura emessa il 1/05/2022». Fastweb S.p.A. ha infine addotto che l'istante non ha mai formalizzato il recesso dal contratto sottoscritto in data 22/10/2021, tantomeno ha avuto seguito la procedura di migrazione avanzata da TIM S.p.A., pertanto la fatturazione emessa, sebbene contestata, risulta corretta. TIM S.p.A. ha dichiarato in memorie che «la linea 0818661xxx intestata alla Sig.ra M. S. risulta rientrata da FASTWEB a TIM ed attiva con TIM dalla data 03/01/2022 in seguito a OL di MIGRAZIONE SLU TI NP SINCRONIZZATE SU ULLNP CON RIENTRO del 24/12/2021 espletato il 03/01/2022 e correttamente notificato a FASTWEB». In particolare, l'operatore ha altresì precisato che «il processo di rientro in TIM, come ampiamente documentato, si è svolto correttamente e l'espletamento dell'OL di rientro è stato notificato a FASTWEB come da procedura». Alla luce delle considerazioni che precedono, la Società ha declinato ogni responsabilità in merito al disservizio oggetto di controversia.

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. può essere accolta limitatamente alla fatturazione eventualmente emessa da Fastweb S.p.A. in riferimento al periodo successivo al 03/01/2022, data in cui l'utenza di cui si discute risulta passata in Tim S.p.A. che, di converso, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutte le fatture eventualmente emesse in riferimento al periodo antecedente al 03/01/2022. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. atteso che il prosieguo del ciclo di fatturazione da parte dell'operatore Donating dopo il passaggio della numerazione al Recipient, anche alla luce del costante orientamento dell'Autorità, non è una fattispecie assimilabile all'attivazione di servizi non richiesti; pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto nel caso di specie.

DETERMINA

- Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 30/05/2023, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, gli importi eventualmente addebitati in riferimento al periodo successivo al 03/01/2022.

- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/05/2023, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, gli importi eventualmente addebitati in riferimento al periodo antecedente al 03/01/2022.

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