

DETERMINA DIRETTORIALE 50/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/659003/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.A. -
TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), Fastweb S.p.A.**

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 M. A., del 26/01/2024 acquisita con protocollo n. 0026217 del 26/01/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0586792xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di giugno 2023 l’utente ha chiesto di “migrare” la numerazione dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A., «ma poi resosi conto dei problemi tecnici della configurazione connessione con TIM» ha esercitato tempestivamente il diritto di ripensamento; b. tuttavia, «il numero di telefono - attivo dal 1978 - viene però perso nella migrazione tra operatori»; In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. lo storno dell’insoluto; ii. il rimborso di quanto indebitamente pagato; iii. la corresponsione dell’indennizzo per perdita della numerazione di cui l’istante ha dichiarato essere il titolare dal 1978; iv. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «in data 14.06.2023 Fastweb riceveva da parte di TIM una prima richiesta di NP dell’utenza che però andava in scarto per “sessione scaduta”, cioè per la mancata gestione

della procedura nei tempi tecnici di espletamento da parte dell'operatore recipient TIM. In data 10.07.2023 Fastweb riceveva una seconda richiesta di NP dell'utenza da parte di TIM che veniva regolarmente portata a compimento in data 13.07.2023». L'operatore, in data 14.07.2023, ha quindi disposto la definitiva dismissione dei servizi di rete e la chiusura della posizione amministrativa del cliente. Tuttavia, la numerazione non è andata persa, come sostenuto dall'utente, ma è a tutt'oggi disponibile su rete TIM, come si evince dall'estratto dei sistemi informatici depositati. La Società, in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ha precisato che «l'unica segnalazione mai ricevuta dal ricorrente risale al 18.10.2023 ed è stata riscontrata dal Servizio Clienti Fastweb con la comunicazione del 18.12.2023, prodotta». Per tutto quanto sopra Fastweb S.p.A. respinge le richieste dell'utente. TIM S.p.A. ha rappresentato che in data 14/06/2023 l'istante ha sottoscritto «la richiesta di rientro con l'offerta TIM WIFI SMART MEGA», ma il relativo ordine è stato scartato con causale "Area non coperta dal servizio". In data 21/06/2023 l'utente ha sottoscritto un'ulteriore richiesta di rientro e l'ordine emesso in pari data è stato poi espletato il 13/07/2023. In data 26/06/2023 «il cliente invia tramite mail la documentazione che attesta la restituzione del modem e della SIM ma non è richiesto alcun recesso/ripensamento al rientro in TIM». In data 13/07/2023 l'utente ha fatto pervenire, tramite mail, «la richiesta di recesso per l'attivazione della linea». Pertanto, il 24/08/2023 è stato emesso ordine di cessazione e il 30/08/2023 la linea è stata cessata. L'operatore ha infine dichiarato che «la numerazione è 0586792xxx è disponibile per la riattivazione ed è stata riservata al cliente in attesa di decisioni in merito».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Le richieste dell'istante di cui al punto i. e ii. non possono trovare accoglimento in quanto indeterminate e non adeguatamente circostanziate. In particolare, parte istante non ha precisato a quale degli operatori coinvolti in controversia siano rivolte le richieste di cui trattasi, l'ammontare degli importi contestati e i documenti contabili di riferimento; pertanto, non è stato possibile condurre alcun accertamento in ordine alla debenza o meno degli importi di cui è richiesto lo storno/il rimborso. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non merita accoglimento in quanto la cessazione della linea, avvenuta in data 30/08/2023, non è riconducibile ad alcuna condotta indebita da parte degli operatori coinvolti in controversia; peraltro, la numerazione non risulta sia andata perduta, sebbene non sia emersa alcuna volontà di riattivazione da parte dell'utente. Nel merito, si osserva che in data 26/06/2023 l'utente ha inviato a TIM S.p.A. un "modulo restituzione prodotto" relativo, evidentemente, al modem pertinente al contratto sottoscritto. Tuttavia, ai fini del tempestivo esercizio del diritto di ripensamento, l'istante avrebbe dovuto accompagnare tale modulistica ad una comunicazione di recesso (come indicato nel modulo medesimo) che però non risulta sia stata inviata. Il modulo di restituzione del modem, infatti, non vale a formalizzare e comunicare all'operatore la volontà di recedere dal contratto. Ciò stante, nel caso di specie l'unica comunicazione di recesso che può ritenersi valida ed efficace è dunque quella inviata dall'utente il 13/07/2023, ovvero successivamente all'espletamento del passaggio del numero in TIM S.p.A. e all'avvenuta attivazione della linea. Il recesso ha quindi determinato, legittimamente, la cessazione della linea in data 30/08/2023, a fronte della quale non risulta formalizzata alcuna richiesta di riattivazione. Dalla documentazione al fascicolo, infatti, risulta che dopo la cessazione della linea, con PEC del 18/10/2023, l'utente ha chiesto esclusivamente il riconoscimento degli indennizzi, non la riattivazione della linea, neanche nell'ambito della procedura di conciliazione, ovvero di definizione, pur essendo consapevole, stante quanto dichiarato in memorie da TIM S.p.A., che il numero è disponibile e sarebbe stato possibile riattivarlo. Orbene, tale condotta esclude il riconoscimento degli indennizzi, alla luce del principio civilistico sancito nell'articolo 1227 del codice civile, avente portata di carattere generale. Viceversa, può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv. nei confronti di TIM S.p.A., atteso che, a fronte del reclamo inviato a mezzo PEC del 18/10/2023, la comunicazione inviata dall'operatore in data 03/11/2023 è un messaggio automatico di presa in carico della segnalazione che non equivale assolutamente ad aver fornito adeguato riscontro. TIM S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi in misura pari ad euro 2,50 al giorno, per 69 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 18/10/2023 al 25/01/2024 (data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione), già decurtati di giorni 30 che l'operatore si riserva per fornire riscontro ai reclami ai sensi della propria Carta dei Servizi, per un importo complessivo pari ad euro 172,50.

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/01/2024, è tenuta a
2. La società TIM S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza,

è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 172,50 (centosettandadue/50), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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