

DELIBERA N. 185/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SELICATI /TIM S.P.A.
(GU14/112959/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 dicembre 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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. 353/18/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTA l'istanza del sig. Selicati, del 17 aprile 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Selicati, intestatario dell'utenza telefonica n. 0806900xxx, contesta la sospensione della linea telefonica nelle more della procedura di rientro della risorsa numerica in TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 10 ottobre 2018 sottoscriveva un contratto con la società Fastweb S.p.A. che prevedeva la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL previa portabilità da TIM del numero fisso precedentemente intestato alla propria genitrice, sig.ra Adda. Di seguito, la società Fastweb S.p.A. informava l'istante in ordine all'impossibilità tecnica di attivazione dei servizi e in concomitanza l'istante provvedeva a comunicare alla società TIM S.p.A. il codice di migrazione per la riattivazione in TIM. Pur tuttavia, a far data dal 6 novembre 2018 la linea telefonica era interessata dalla totale interruzione di entrambi i servizi; nonostante numerosi reclami al 187 e solleciti di riattivazione, la società TIM S.p.A., pur preavvisando l'istante dell'intervento tecnico *in loco* del 3 dicembre 2018 e confermando l'imminente attivazione mediante invio di SMS del 4 dicembre 2018, provvedeva alla riattivazione della linea telefonica solo in data 18 febbraio 2019.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione di un indennizzo nella misura di euro 2.000,00 per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 6 novembre 2018 al 18 febbraio 2019.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“nel merito, in relazione alla linea 0806900xxx oggetto di contestazione, è presente sui sistemi di rete NOW la seguente richiesta di migrazione da TIM a OLO Fastweb con data ricezione ordine del 23 ottobre 2018. La Data Attesa Consegna (DAC) prevista per il 6 novembre 2018 è stata effettivamente rispettata, infatti in data 6 novembre 2018 è avvenuto l'espletamento come da relativa schermata. Si dà atto che non risultano pervenute segnalazioni di guasto da OLO Fastweb ed il 30 novembre 2018 è stata inviata una richiesta di annullamento con causale recante l'intestazione della linea errata come si evince dalla schermata allegata. Non sussistono pertanto responsabilità imputabili a TIM per quanto richiesto da parte istante, tali che possano essere riconosciuti indennizzi. Nel merito, si chiede di respingere l'avvera istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta come di seguito precisato.

In via preliminare, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società TIM S.p.A. è difforme dal tracciamento dello storico inerente alla numerazione 0806900xxx; nello specifico, dalla disamina di quanto tracciato dalla copia delle schermate *Siebel* si evince la presenza di un ordinativo in data 6 novembre 2018 di cessazione della predetta numerazione intestata fin dal mese di aprile 2017 alla sig.ra Adda; un successivo ordine di attivazione a nome di Selicati inserito in data 8 novembre 2018 e un relativo ordine di riattivazione del 12 novembre 2018 annullato in data 4 dicembre 2018 per “*Rinuncia del Cliente*”.

Si rileva pertanto che la società TIM S.p.A. a fronte della richiesta di rientro e della conferma di imminente attivazione del servizio “*TIM Connect*” ha poi processato l'annullamento della richiesta di attivazione in ragione della non documentata “*volontà dell'istante di rinunciare alla relativa richiesta*”. Pertanto, si deve evidenziare che la società TIM S.p.A. non si è mai attivata per processare la richiesta di rientro della predetta risorsa numerica, né ha mai comunicato all'istante la sussistenza di eventuali ostacoli alla riattivazione della linea.

Peraltro, dalle risultanze istruttorie emerge che il rifiuto del sig. Selicati dedotto dalla società TIM S.p.A. inserito nel sistema *Siebel* non è stato però supportato da idoneo tracciamento, in quanto la società medesima avrebbe dovuto comunque provare la sussistenza dell'atto abdicativo mediante l'esibizione di un *verbal order* o quanto meno di un rapporto documentale di esito negativo di intervento tecnico. Peraltro, detto presunto rifiuto dell'istante tracciato nei sistemi in data 4 dicembre 2018, in assenza di un successivo ordine di attivazione, non si giustificerebbe con l'effettiva riattivazione della linea telefonica avvenuta in data 18 febbraio 2019, come asserito dall'istante medesimo.

Pertanto, la lamentata sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* computato per il numero complessivo di 104 giorni dal 6 novembre 2018 al 18 febbraio 2019. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Selicati nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 1.560,00 (millecinquecentosessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 104 giorni di sospensione amministrativa del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente alla utenza telefonica n. 0806900xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi