

DELIBERA N. 186/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PARRUCCHIERE DI SABATINI & C. / TIM S.P.A./ULTRACOMM INC.
(GU14/125389/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 aprile 2020;

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. 353/19/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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarata con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza della sig.ra Sabatini, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della ditta Parrucchiere Sabatini & C., del 20 maggio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La ditta Parrucchiere, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig.ra Sabatini, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 055416xxx, contesta il funzionamento parziale del servizio telefonico, a seguito della richiesta di rientro in TIM.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di febbraio 2019, dopo avere aderito ad un'offerta commerciale di Ultracom Inc, esercitava il diritto di ripensamento mediante invio di raccomandata internazionale n. RC042737370IT del 20 febbraio 2019, intendendo rimanere cliente TIM. Tuttavia, nei giorni successivi l'istante riscontrava con sorpresa il funzionamento parziale del servizio telefonico, che veniva inibito al solo traffico in uscita. Nonostante l'avvio della procedura conciliativa e la contestuale istanza di adozione di provvedimento temporaneo presentata al CORECOM Toscana in data 1° ottobre 2019, il disservizio lamentato non veniva risolto.

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

i. la liquidazione di un indennizzo nella misura di euro 1.000,00 per il funzionamento parziale della linea telefonica.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

La società Ultracom Inc non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

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, si deve evidenziare che, al fine di individuare i profili di responsabilità del disservizio, con nota del 14 gennaio 2020 la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, richiesta di integrazione istruttoria nei confronti di entrambe le società, finalizzata ad acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili per l'adozione del presente provvedimento. In riscontro alla predetta richiesta, con nota del 21 gennaio 2020 acquisita al fascicolo documentale, la società TIM S.p.A. ha evidenziato che *“in data 1° febbraio 2019 è presente un ordine di attivazione CPS regolarmente eseguita il 20 febbraio 2019. In data 5 marzo 2019 è presente una segnalazione lavorata con TT e chiusa da remoto sempre il 5 marzo 2019 con codice RC - Risolto causa cliente; da allora non sono presenti ulteriori segnalazioni”*.

Tanto premesso, va rilevato che il funzionamento parziale della linea telefonica, inibita al solo traffico in uscita, è dipeso dalla mancata lavorazione da parte della società TIM S.p.A. della richiesta di disattivazione della prestazione di *carrier pre-selection*, che è stata formalizzata dall'istante in data 20 maggio 2019 mediante la compilazione dell'apposita modulistica allegata in copia al fascicolo documentale. Al riguardo, la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione in ordine alla mancata gestione della predetta richiesta, limitandosi ad evidenziare che la segnalazione di disservizio del 5 marzo 2019, quindi antecedente alla richiesta di disattivazione della prestazione di *carrier pre-selection*, è stata gestita nei termini regolamentari. Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che in riscontro alla richiesta di memorie e/o controdeduzioni formulata dal CORECOM Toscana nell'ambito della procedura di adozione di provvedimento temporaneo, solo in data 10 ottobre 2019 la società TIM S.p.A. ha reso edotto l'istante *“dell'attuale possibilità di usufruire del servizio, anche in uscita,*

specificando che effettuando il prefisso 1033 prima delle chiamate, è possibile fare le telefonate in uscita”.

Pertanto, il funzionamento parziale del servizio telefonico, imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A., legittima la liquidazione dell’indennizzo ai sensi dell’articolo 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* da computarsi per il numero complessivo di 143 giorni dal 20 maggio 2019 al 10 ottobre 2019. Detto parametro però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall’articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*. 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 della sig.ra Sabatini, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della ditta Parrucchiere di Sabatini & C., 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 858,00 (ottocentocinquantotto/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 *pro die* per il numero di 143 giorni di funzionamento parziale inerente all’utenza telefonica n. 055416xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 2, e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

3. I termini per l’esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall’art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell’art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

4. 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.

5. 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, tenuto conto di quanto

disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone