



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 20/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C.R.S. CENTRO DI RIABILITAZIONE SANITARIA / TIM S.P.A.
(GU14/2693/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 2018;

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA l’istanza del sig. Rostan, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società C.R.S., del 29 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società C.R.S. Centro di Riabilitazione Sanitaria, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0815993xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico a far data dal mese di marzo 2016.

In particolare, l'istante titolare di un contratto di fornitura del servizio telefonico con la società TIM S.p.A., ha rappresentato che a decorrere dalla metà del mese di marzo 2016 riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico e, a seguito di reclamo telefonico, apprendeva che tale disservizio era dipeso dalla lavorazione di un ordinativo di migrazione della predetta risorsa numerica verso altro operatore; circostanza quest'ultima avallata dalla dichiarazione resa dalla società TIM S.p.A. in sede di adozione di provvedimento temporaneo, nelle more della procedura di conciliazione innanzi al CORECOM Campania; nello specifico, con nota del 4 agosto 2016 detta società comunicava che: *“dalle verifiche effettuate è emerso che la linea n. 0815993xxx è migrata a Vodafone in data 30 marzo 2016. La segnalazione del cliente è pervenuta al Servizio clienti 191 in data 9 maggio 2016 ed è stato fornito riscontro scritto che alleghiamo alla presente”*. A fronte di numerosi reclami e solleciti di riattivazione del servizio, la società TIM S.p.A. rimaneva inerte e con fattura n. 8T00366020 del 9 maggio 2016 comunicava l'avvenuta disattivazione della linea telefonica. Nonostante le ripetute richieste di ripristino della funzionalità della numerazione, detta società non forniva alcuna informativa in ordine all'attività di gestione della predetta procedura.

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

- i. l'immediata riattivazione della numerazione n. 0815993xxx;
- ii. il risarcimento dei danni;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

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. Tuttavia, con nota del 15 giugno 2017, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria del 5 giugno 2017, la società TIM S.p.A. ha riportato la seguente ricostruzione: *“DN attivo con OLO Vodafone dal 12 gennaio 2015; ma nei sistemi TIM l'ordinativo è stato annullato. La situazione è stata regolarizzata con ordinativo di lavorazione del 16 marzo 2016. Da quanto emerso risulta come l'OLO abbia ingressato nei sistemi una richiesta di migrazione dell'utenza in questione, alla quale TIM ha dato esecuzione, come da normativa e procedura. A partire dal 21 marzo 2017 è stata tentata la registrazione del verbal order, propedeutico all'avvio del processo di rientro del numero 0815993xxx*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(che non era nella disponibilità di TIM, ribadendo nuovamente che tale modalità era l'unica per riattivare il numero in TIM). Sono stati pertanto effettuati più contatti verso il referente sig. Rostan, che ha sempre rifiutato di compilare i moduli perché presente la dicitura "rientro". Solo in data 8 maggio 2017 il sig. Rostan invia il modulo sottoscritto. Questa data quindi va presa a riferimento come inizio del processo di rientro, che si è concluso con l'attivazione della linea avvenuta in data 6 giugno 2017, quindi entro i 30 giorni previsti. Si evidenzia che, in ogni caso, il malfunzionamento non può essere imputabile a TIM per tutto il periodo della controversia e fino al 6 giugno 2017, in quanto il numero era nella disponibilità di altro gestore".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va chiarito che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di riattivazione della numerazione n. 0815993xxx, deve intendersi superata, in quanto nel corso della presente procedura la società TIM S.p.A. ha comunicato il completamento della procedura di rientro della predetta risorsa numerica, avvenuto in data 6 giugno 2017; circostanza peraltro confermata dall'istante medesimo, che con nota inviata in pari data a mezzo posta elettronica ha confermato il ripristino della funzionalità della stessa da parte di TIM S.p.A., a distanza di ben quindici mesi di totale interruzione del servizio telefonico.

Inoltre, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la domanda di risarcimento del danno, di cui al punto ii., non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

Nel corso della presente istruttoria, al fine di individuare eventuali profili comuni di responsabilità del disservizio si deve evidenziare che la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, richiesta di integrazione istruttoria nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., 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 20 luglio 2017 la predetta società rappresentava che: *"il numero 0815993xxx entra in Vodafone in data 12 gennaio 2015, come da schermata di migrazione allegata e da pratica di attivazione richiesta con ID 94046674, risalente alla data di sottoscrizione del contratto del 22 dicembre 2014. Attesa l'incompatibilità dell'impianto in possesso dell'utente con la tecnologia Vodafone (centralino digitale) l'istante ha formulato recesso in data 13 gennaio 2015. In data 14 gennaio 2015 viene ricevuta una richiesta da parte di TIM di inserimento di una cessazione a regolarizzazione (con rientro veloce)*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

codice ordine OLO: ULL19065897, in quanto erano stati ripristinati i collegamenti precedenti TIM. Questa richiesta è stata correttamente gestita (codice ordine ULL19093730) ma è andata in scarto di tipo sistemico; motivo per il quale si suppone che lato TIM l'utente fosse regolarmente funzionante; infatti ha continuato a ricevere fatture da Tim, anche se a livello teorico di sistemi ha continuato a risultare cliente Vodafone. Si fa presente che oltre alla richiesta di cessazione del 13 gennaio 2015 e alla richiesta di cessazione con rientro in TIM del 14 gennaio 2015, sui sistemi Vodafone non risultano richiesta di migrazione di gnp/migrazione out. La mancata disattivazione ha comportato il prosieguo della fatturazione, ragion per cui l'istante ha inoltrato una nuova richiesta di disdetta nel mese di settembre 2015. La disattivazione è stata gestita nel mese di febbraio 2016 con bonifica”.

Da quanto accertato nel corso della presente istruttoria, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato il solo servizio telefonico inerente all'utenza telefonica business n. 0815993xxx dal 30 marzo 2016 è dipesa dalla mancata lavorazione da parte della società TIM S.p.A. dell'originaria richiesta di rientro del 14 gennaio 2015 con contestuale cessazione dal precedente operatore. Infatti, la società TIM S.p.A., a seguito di notifica da parte di Vodafone Italia S.p.A. della causale di scarto formale, identificata con codice “995”, avrebbe dovuto processare una nuova richiesta di rientro della predetta risorsa numerica e nel contempo attivarsi nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. al fine di conseguire la deconfigurazione della risorsa numerica. Al riguardo, la società TIM S.p.A. non ha fornito prova dell'invio della richiesta al *donating* per il compimento dell'attività di bonifica propedeutica alla realizzazione della procedura di rientro in TIM. Si deve rilevare che, sebbene il collegamento funzionale inerente alla numerazione 0815993xxx sia stato ripristinato dalla società TIM S.p.A., come peraltro dimostrato dal relativo ciclo di fatturazione emesso a far data dal mese di febbraio 2015, a riprova anche dell'avvenuta contrattualizzazione dell'istante, a seguito dell'attività di *provisioning* della richiesta di rientro, non essendosi completata la stessa con esito positivo in ragione della causale di scarto notificata dalla società Vodafone Italia S.p.A., la risorsa numerica di cui si controverte non è mai rientrata tecnicamente e fisicamente nella disponibilità della società TIM S.p.A.

Di seguito, allorché l'istante, all'atto di ricezione di ulteriori fatture da parte di Vodafone Italia S.p.A., ha formulato nuovamente alla fine dell'anno 2015 la richiesta di cessazione contrattuale nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., quest'ultima ha completato l'opportuna deconfigurazione della risorsa numerica nel mese di marzo 2016, come peraltro confermato dall'ordinativo di “*variazione decremento NP*” del 21 marzo 2016, tracciato dalle schermate prodotte in copia agli atti dalla società TIM S.p.A.

Di conseguenza, va rilevato come l'istante stesso si sia trovato a subire, *ex abrupto*, la sospensione del servizio telefonico inerente alla numerazione che non essendo mai transitata nei sistemi di rete della società TIM S.p.A., una volta bonificata si è trovata nello stato “*inattiva*”.

Tale erronea sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero complessivo di 433



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

giorni dal 30 marzo 2016 al 6 giugno 2017. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., deve ritenersi accoglibile.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato sia la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania che la presente procedura, nel corso delle quali la società TIM S.p.A. ha tenuto un comportamento ostruzionistico, in dispregio al *favor utentis*;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Rostan, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società C.R.S. Centro di Riabilitazione Sanitaria, 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 pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 6.495,00 (seimilaquattrocentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 433 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 30 gennaio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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