

**DELIBERA N. 63/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
VIRGULTI / TIM S.P.A.  
(GU14/67572/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 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*”, 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*” 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*”;

VISTO l’articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019, n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*”, ai sensi del quale

*“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”.*

VISTA l’istanza dell’utente Virgulti, dell’11 gennaio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato di aver ricevuto, in data 27 dicembre 2017, un pacco spedito da Vodafone Italia S.p.A. “*contenente materiale telefonico*”. Il giorno 2 gennaio 2018 ha notificato al predetto gestore la volontà di recedere dal contratto.

In data 11 gennaio 2018 ha riscontrato l’interruzione del servizio sull’utenza telefonica 0742818xxx da parte dall’operatore TIM S.p.A.

L’utente è rimasto disservito fino al 9 luglio 2018, quando è avvenuta l’attivazione di una nuova linea TIM a seguito della richiesta del 4 maggio 2018, che l’istante ha formalizzato recandosi presso un centro TIM.

Parte istante ha altresì specificato che, al momento del deposito della presente istanza, la controversia nei confronti di Vodafone è in attesa di definizione da parte del CORECOM competente.

Sulla base di tali premesse, l’istante ha richiesto:

- i. rimborsi o indennizzi per i disservizi occorsi in relazione alla cessazione amministrativa dell’utenza (data 11 gennaio 2018);
- ii. indennizzo per la perdita di titolarità della numerazione (in uso dal 1997).

### **2. La posizione dell’operatore**

TIM S.p.A. (di seguito anche solo “TIM”) ha depositato le proprie memorie in data 28 maggio 2019, tardivamente rispetto al termine regolamentare previsto per le deduzioni della parte convenuta fissato al 12 aprile 2019. Si dà atto, pertanto, della irricevibilità della documentazione prodotta dal gestore ai sensi dell’articolo 16, comma 2, del *Regolamento di procedura*.

### **3. Motivazione della decisione**

All’esito dell’istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in udienza, si ritiene che l’istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, va respinta l’eccezione di improcedibilità sollevata da TIM in relazione al mancato accoglimento della propria richiesta di estensione del contraddittorio a Vodafone Italia, formulata in sede di udienza, in quanto, ferma restando la facoltà

dell'Autorità di svolgere approfondimenti istruttori ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, dal fascicolo documentale e ancora in sede di udienza emerge che l'operatore Vodafone era già parte convenuta di un diverso procedimento dinanzi al Corecom Umbria, avente per oggetto la medesima controversia e pendente della sola decisione adottata poi con delibera n. 33 del 27 giugno 2019.

Si precisa, per mera completezza, che le due procedure sono state avviate con tempistiche tali da aver ricondotto ciascuna di esse nei diversi ambiti di applicazione, rispettivamente, della precedente delibera n. 173/07/CONS e del *Regolamento sugli indennizzi* di cui alla delibera n. 73/11/CONS, e della nuova procedura *ex* delibera n. 203/18/CONS e del novellato *Regolamento sugli indennizzi*, di cui all'allegato A della delibera n. 347/18/CONS, mancando così i presupposti per la riunione dei procedimenti.

Passando al merito della controversia, stante l'esito del procedimento avviato nei confronti dell'altro gestore coinvolto e la relativa decisione, di cui alla citata delibera n. 33 del 27 giugno 2019 del CORECOM Umbria, si ritiene che la richiesta *sub* i. possa trovare parziale accoglimento nei termini di seguito precisati.

Atteso che in relazione all'interruzione del servizio per il periodo compreso fra l'11 gennaio 2018 e il 16 aprile 2018 è già stata riconosciuta la responsabilità del *recipient* Vodafone, si ritiene che la condotta di TIM debba essere valutata in relazione al contegno da quest'ultimo assunto nei confronti dell'utente in seguito al provvedimento d'urgenza emesso il 17 aprile 2018, mediante il quale si ordinava a TIM di riattivare la linea con il numero 0742818xxx.

A partire da tale momento, infatti, si rilevano profili di responsabilità in capo a TIM il quale non ha provato di essersi adoperato per attivare, a fronte del provvedimento d'urgenza, una procedura *extra ordinem* utile al ripristino del servizio e al recupero della risorsa, anche avviando le necessarie interlocuzioni e verifiche tecniche con l'altro operatore, Vodafone, quale *recipient* nella procedura di migrazione iniziale.

D'altra parte, invitando l'utente a richiedere una nuova attivazione, TIM ha comunque determinato il protrarsi nel tempo del disagio patito dall'utente, posto che il ripristino del servizio è avvenuto solo in data 9 luglio 2018 (su una nuova richiesta dell'utente del 4 maggio 2018).

Ciò stante, si ritiene di poter considerare ai fini dell'indennizzo il periodo compreso tra il 23 aprile 2018 (termine per l'adempimento al provvedimento d'urgenza) e il 9 luglio 2018 (data di attivazione del servizio), per un totale di 77 giorni, secondo il parametro *pro die* di euro 7,50 relativi alla mancata riattivazione del servizio voce (unico servizio non accessorio reclamato dall'utente) per un importo totale pari a euro 577,50, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Può, inoltre, essere addebitata a TIM la responsabilità per la perdita del numero nella misura in cui, in qualità di *donor* della numerazione, non ha provato di aver posto in essere tutte le attività necessarie al recupero della stessa e alla riassegnazione al proprio cliente in seguito al provvedimento d'urgenza emesso il 17 aprile 2018, come già sopra evidenziato.

Posto che l'utente ha dichiarato di esser stato in possesso del numero 0742818xxx dal 1997, circostanza anche questa non specificatamente contestata da parte del gestore convenuto, si ritiene che l'indennizzo *ex* articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* debba essere corrisposto nell'importo massimo di euro 1.500,00.

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 parzialmente l'istanza del signor Virgulti nei confronti della TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica della presente decisione, con le modalità di pagamento indicate in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante:

i. la somma pari a euro 577,50 a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. l'importo di euro 1.500,00 a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 10, del citato *Regolamento sugli indennizzi*.

3. 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, 14 febbraio 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