

DETERMINA DIRETTORIALE 1/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/165860/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CROISSANT SERVICE DI M. - TIM SpA (Kena mobile)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza della società CROISSANT SERVICE DI M., del 28/08/2019 acquisita con protocollo N. 0363706 del 28/08/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La ditta individuale Croissant Service, in persona del titolare sig. Daniele, intestataria dell’utenza telefonica business n. 087359xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività da parte della società TIM S.p.A. nelle more della procedura di migrazione verso altro operatore. In particolare, l’istante ha rappresentato che a seguito della richiesta di migrazione della numerazione in WIND Tre S.p.A., a far data dal 22 dicembre 2017 l’istante riscontrava la totale interruzione della linea telefonica che veniva inibita al traffico in entrata e in uscita e al servizio di connettività dati, causando ingenti danni all’attività di pasticceria svolta dalla ditta istante. Nonostante numerosi reclami telefonici al servizio assistenza clienti 191, la predetta utenza telefonica veniva interessata dalla totale sospensione di entrambi i servizi, che venivano ripristinati in data 28 dicembre 2017, data di espletamento con esito positivo della procedura di migrazione in WIND Tre. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. il risarcimento del danno economico e d’immagine quantificato in euro 1.400,00 calcolato nella misura di circa un quinto del fatturato medio giornaliero.

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “dalle verifiche eseguito si evidenzia che la linea in questione risulta cessata per migrazione ad OLO in data 28 dicembre 2017, come da schermate che si producono. Dall’analisi del sistema CRM si evidenzia in data 21 marzo 2018 un’esigenza associata ad una PEC. Nelle note è indicato che il cliente ha reclamato la sospensione della linea nel passaggio da TIM ad altro gestore e ha richiesto il risarcimento dei danni subiti, per cui in ogni caso codesta Autorità non è competente decidere. Il reclamo è stato definito con esito negativo e il 2 aprile 2018 TIM ha inviato riscontro, poi reiterato con lettera del 10 maggio 2018. TIM ha esaminato il retrocartellino dei guasti ed è stata riscontrata una segnalazione aperta il 22 dicembre 2018, chiusa il giorno successivo. Nelle note di chiusura è indicato quanto segue: non configurato circuito su wants non riceve e non trasmette; cliente in fase di passaggio ad altro gestore. Il settore Wholesale ha riscontrato che il DN 087359xxx come da richiesta NOW di migrazione con OLO Infostrada si trova nello stato chiuso con date DRO del 15 dicembre 2017, DAC del 22 dicembre 2017 e DES del 28 dicembre 2017 e inoltre notifica OK in data 28 dicembre 2017. La migrazione, dunque, era prevista alla data DAC del 22 dicembre 2017; TIM non ha ricevuto comunicazione di rimodulazione da parte di OLO e quindi la linea è stata correttamente rilasciata in pari data. L’OLO però ha completato le operatività in

data 28 dicembre 2017 con espletamento dell'ordinativo. Non si riconoscono quindi responsabilità nel mancato funzionamento della linea. Per quanto sopra esposto, TIM chiede all'AGCOM di voler nel merito respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti".

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, 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 20, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno di cui al punto i., 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 indennizzi. Nel merito, per quanto concerne la sospensione della linea telefonica lamentata dall'istante, si deve rilevare dalla copia della documentazione presente nel fascicolo che il disservizio occorso si è protratto per il numero complessivo di 6 giorni dal 22 dicembre 2017, data di prima segnalazione di guasto al 28 dicembre 2017, data di completamento della procedura di migrazione con contestuale ripristino della funzionalità di entrambi i servizi con WIND Tre S.p.A., quale operatore recipient. Al riguardo, la società TIM S.p.A. nella memoria difensiva ha eccepito il difetto di notifica della rimodulazione della DAC, data di attesa consegna dal 22 dicembre 2017 al 28 dicembre 2017, al fine di esonerarsi da responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante. Tuttavia, si deve rilevare che tale eccezione è destituita di ogni fondamento, atteso che dalla copia delle schermate Wholesale, allegata alla memoria, si evince evidenter il tracciamento della rimodulazione della DAC, prevista inizialmente per il 22 dicembre 2017, alla data del 28 dicembre 2017; pertanto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto rilasciare la risorsa solo in quest'ultima data, anche in conformità a quanto previsto dall'articolo 17, comma 2, della delibera n. 274/07/CONS, che stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale. Per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 5, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione" computato in moltiplicando il predetto parametro pari ad euro 7,50 pro die per il numero di 6 giorni di sospensione amministrativa del servizio telefonico e del servizio ADSL intercorsi dal 22 dicembre 2017 al 28 dicembre 2017. 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.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/08/2019, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 180,00 (centoottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 pro die per il numero di 6 giorni di totale interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 22 dicembre 2017 al 28 dicembre 2017 inerente all'utenza telefonica n. 087359xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5 e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini