

DETERMINA DIRETTORIALE 10/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/152099/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Falegnameria Forma di C. - TIM SpA (Kena mobile), Fastweb SpA

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 Falegnameria Forma di Cornelli, del 19/07/2019 acquisita con protocollo N. 0319429 del 19/07/2019

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:

Il sig. Cornelli, titolare della ditta individuale Falegnameria Forma, intestatario dell’utenza telefonica business n. 0599787xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico successiva alla richiesta di migrazione verso altro operatore. In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 8 marzo 2019 aderiva all’offerta commerciale “Tim Senza Limiti”, previa migrazione della predetta numerazione attestata su rete Fastweb. Di seguito, in data 11 aprile 2019 l’istante riceveva un tecnico TIM per l’attività di installazione e configurazione dell’impianto, propedeutica all’attivazione dei servizi; in pari data, riscontrava l’improvvisa sospensione del servizio telefonico che risultava inibito al traffico in entrata e in uscita; in particolare, nel comporre il numero si attivava un risponditore vocale che riferiva il seguente messaggio “informazione gratuita: il numero da lei digitato potrebbe essere inesistente”. Nonostante ripetuti reclami, il disservizio segnalato dall’istante veniva risolto solo in data 16 maggio 2019. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. il risarcimento dei danni derivanti dal mancato incasso a causa del malfunzionamento dall’11 aprile 2019 al 16 maggio 2019 nella misura di euro 2.000,00.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “in data 8 marzo 2019 l’utente ha sottoscritto un modulo di rientro in TIM per l’utenza n. 0599787xxx e la predetta richiesta è stata regolarmente eseguita in data 11 aprile 2019. Come emerge dal retrocartellino guasti, il sistema utilizzato da TIM per gestire le segnalazioni di disservizio provenienti dai propri clienti, il malfunzionamento lamentato da parte istante è dipeso dal fatto che la linea in oggetto è nativa OLO (Fastweb) e quest’ultimo non ha rilasciato completamente la linea quando si è perfezionata la migrazione in TIM. La deconfigurazione totale è avvenuta solo a seguito di segnalazione di TIM; per cui occorre evidenziare la totale estraneità di quest’ultima rispetto ai disservizi lamentati dall’utente, il quale eventualmente dovrebbe rivolgere la propria richiesta di indennizzi a Fastweb. Si richiede pertanto che l’istanza venga rigettata”. La società FASTWEB S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “va precisato in primis che la richiesta di migrazione della linea giunta alla scrivente in data 27 marzo 2019 è stata correttamente espletata in data 11 aprile 2019, con notifica 12 arrivata il giorno seguente come si evince in fase 3. Il contratto è stato chiuso in data 13 aprile 2019, come si evince dalla fattura del 1° maggio 2019. Dunque, la linea de qua è entrata dall’11 aprile 2019 nella esclusiva disponibilità di TIM,

la quale avrebbe dovuto garantire l'erogazione dei servizi. Pertanto, i disservizi ex adverso dovranno essere imputati a quest'ultima. Non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile a Fastweb. Alla luce di quanto esposto, si confida nel rigetto delle richieste avanzate dall'istante, con compensazione di spese”.

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 domanda di 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 relativa richiesta 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 sugli indennizzi. Nel merito, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato il servizio telefonico dall'11 aprile 2019 al 16 maggio 2019 è dipesa dalla mancata deconfigurazione della risorsa numerica all'atto di trasferimento della stessa da Fastweb a TIM; circostanza di cui l'istante avrebbe dovuto essere stato informato in sede di intervento tecnico in loco. Infatti, come pacificamente riconosciuto ed asserito in memoria da entrambe le società, sebbene l'espletamento della migrazione sia avvenuto in data 11 aprile 2019, il settore “Open Access” di TIM S.p.A., a seguito dell'intervento tecnico in loco dell'11 aprile 2019, avrebbe dovuto interessare l'OLO donating (Fastweb) al fine di provvedere alla bonifica della numerazione transitata su rete TIM a far data dall'11 aprile 2019; di converso, dalla copia dello screenshot si evince che l'apertura da parte di TIM del predetto ticket nei confronti dell'OLO donating è avvenuta solo in data 14 maggio 2019 con chiusura in data 16 maggio 2019, data di ripristino della funzionalità del servizio telefonico. In ordine all'accertato ritardo, la società TIM

S.p.A. si è limitata a comunicare che “la ritardata riparazione del guasto è stata dovuta ad eventi non imputabili a Telecom Italia, per cui nulla è dovuto a titolo di indennizzo”, omettendo di documentare la tempestività nella gestione del cliente ed eventuali richieste di intervento nei confronti di Fastweb, quale operatore donating. Pertanto, la sospensione del solo servizio telefonico, imputabile esclusivamente alla società TIM, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 6,00 pro die da computarsi per il numero complessivo di 35 giorni dall'11 aprile 2019 al 16 maggio 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. Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società Fastweb S.p.A. che ha documentato l'attività di gestione del cliente, allegando copia della mail di riscontro in ordine alla gestione del cliente, in sede di gestione del reclamo e quindi ancor prima dell'avvio della procedura conciliativa.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/07/2019, 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: euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico sull'utenza telefonica n. 0599787xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1 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.

Per il direttore Enrico Maria Cotugno