

DETERMINA DIRETTORIALE 102/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/269194/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA StudioLegale Associato Senatore – 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 dello Studio Legale Associato Senatore, del 20/04/2020 acquisita con protocollo N. 0171507 del 20/04/2020

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:

L’avv. Senatore, intestatario dell’utenza telefonica business n. 089441xxx, ha contestato la mancata migrazione della predetta risorsa numerica da BT Italia a TIM, con conseguente perdita della titolarità della stessa. In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 13 maggio 2016 sottoscriveva il contratto TIM Impresa Semplice per la migrazione in TIM delle utenze DN1 089444xxx e DN2 089441xxx (“Promo Valore”). In data 14 giugno 2016 la migrazione si perfezionava solo per quanto riguarda la linea DN1, mentre la linea DN2 non era funzionante. Nell’immediatezza l’istante contattava TIM affinché provvedesse a ripristinare i servizi, giacché si trattava di linea business e soprattutto del numero di uno studio legale penale. In data 30 giugno 2016 l’istante inoltrava formale reclamo a TIM a mezzo fax, restato privo di riscontro. In data 28 novembre 2016 l’istante inviava formale diffida ad attivare la linea DN2 e al risarcimento del danno. La società TIM S.p.A. non forniva alcun riscontro ai reclami; solo in sede conciliativa detta società adduceva che il mancato trasferimento della linea telefonica n. 089441xxx era dipeso dal mancato inserimento della relativa richiesta di migrazione nel contratto, rappresentando altresì l’impossibilità di recupero della predetta utenza telefonica. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per mancata migrazione e per perdita della titolarità della numerazione “storica” 089441xxx; ii. il risarcimento dei danni; iii. la mancata risposta ai reclami.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “nel merito delle contestazioni avversarie, si rileva che il modulo di rientro in TIM è stato sottoscritto in data 13/5/2016, solo per far rientrare la linea 089444xxx, per cui non può essere ascritta alcuna responsabilità per la perdita dell’altro numero. Il DN 2, indicato nel modulo di rientro alla pag. 2, deve essere necessariamente compilato, in quanto associato al codice di migrazione, ma tale indicazione non è la richiesta di passaggio del DN2 stesso. Tale richiesta doveva essere effettuata indicando il secondo numero alla pag. 1 del modulo. La linea 089444xxx, pertanto, è correttamente rientrata in data 14/6/16 e, attualmente risulta cessata per NP dal 09/07/18. Ciò premesso, non risultano disservizi causati al Cliente per la linea 089441xxx che probabilmente continua ad essere gestita dall’altro operatore. Non si evidenziano, pertanto, i presupposti per riconoscere un indennizzo relativamente alla richiesta di mancato rientro del numero 089441xxx. Per rientrare in Tim con la linea 089441xxx, il Cliente è stato già

invitato ad inoltrare nuova richiesta. Allo stato pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi”. Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Prima di esaminare il merito, si deve premettere che il tentativo di conciliazione avviato con istanza n. UG/54805/2018 del 6 dicembre 2018 innanzi al CORECOM Campania si è concluso solo in data 25 febbraio 2020, dopo ben quattro anni dalla res controversa sollevata da parte istante. Orbene, la distanza temporale tra l’avvio dell’iter procedurale sia di conciliazione che di definizione della controversia e il verificarsi del lamentato disservizio potrebbe far deporre a favore della carenza di interesse da parte dell’avv. Senatore a far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo successiva al mese di novembre 2016, facendo riferimento alla diffida del 28 novembre 2016 avente valenza meramente risarcitoria. Al riguardo va rilevato il comportamento inerte dell’istante non solo nei due anni antecedenti al deposito dell’istanza di conciliazione del 6 dicembre 2018, ma anche in pendenza della stessa procedura conciliativa; infatti agli atti non risulta alcun tracciamento di sollecito di attivazione, di verbal order o comunque di istanza di adozione di provvedimento temporaneo e/o di rimedio cautelare ante causam, alias provvedimento di urgenza ai sensi dell’articolo 700 del codice di procedura civile; rimedi tutti finalizzati al recupero della linea telefonica e alla riattivazione del servizio. Nel merito, la società TIM S.p.A., in sede di contraddittorio, ha dedotto che la mancata migrazione della numerazione 089441351 è dipesa dal fatto che l’istante nella compilazione del modulo contrattuale ha espresso la richiesta di attivazione previo trasferimento da BT Italia S.p.A. della sola numerazione principale 089444xxx contrassegnata dal DN1; tale asserzione risulta fondata sulla base delle considerazioni di seguito svolte. Dalla disamina del modulo contrattuale prodotto in copia agli atti emerge che nel riquadro afferente all’anagrafica contrattuale presente alla pagina 1 della proposta di attivazione è indicata la sola numerazione principale, quella effettivamente richiesta e migrata. Laddove, l’indicazione della numerazione DN2 089441xxx nella sola griglia recante la seguente dicitura “Numerazioni DN associate al codice di migrazione o codice di trasferimento dell’utenza” sottostante al riquadro contenente la risorsa da migrare non assurge a richiesta di passaggio, bensì soddisfa la completezza del codice di trasferimento secondo le disposizioni del quadro regolamentare vigente. Infatti secondo previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché le disposizioni contenute nell’Accordo Quadro del 16 giugno 2008 in materia di trasferimento delle utenze telefoniche, si deve evidenziare che nel processo di migrazione tra OLO donating ed OLO recipient, laddove la risorsa numerica da migrare sia legata a uno o più numeri ad essa associati, il recipient nella Fase I deve comunicare il codice di migrazione completo, cioè quello che identifica la risorsa ed i numeri ad essa annessi. Nella Fase II il recipient deve comunicare al donating il codice di migrazione unitamente all’elenco di tutte le numerazioni associate all’accesso anche nel caso in cui la risorsa da migrare sia una sola. Invero nella fase III il recipient deve chiedere l’attivazione della risorsa e dei numeri che intende migrare. Di seguito, Telecom espleta l’ordine e comunica al donating il dettaglio dei soli numeri che il recipient intende trasferire. Solo dopo la comunicazione di tale informativa, il donating, verificato che i numeri restino senza accesso sottostante, può procedere alla cessazione di tali numeri o chiederne la portabilità su altro accesso. Tanto premesso, se nella proposta di attivazione non fosse stata inserita nell’apposita griglia “Numerazioni DN associate al codice di migrazione o codice di trasferimento dell’utenza” la sequenza numerica della risorsa DN2 089441xxx, la procedura di migrazione della numerazione principale DN1 089444xxx, oggetto di effettiva richiesta, non si sarebbe potuta espletare a causa della notifica della causale di scarto “Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all’accesso: servizi ancora attivi” da parte della società BT Italia, in qualità di donating. Va aggiunto inoltre che la numerazione DN2 non è stata inserita neppure nella sezione relativa all’offerta sottoscritta, ovvero alla voce “componenti dell’offerta TUTTO”; infatti tutte le voci DN 2,3,4, fino a 10 sono oscurate. Tuttavia, seppur va rilevata l’assenza di una esplicita richiesta dell’istante di migrazione della risorsa numerica DN2 089441xxx coeva alla sottoscrizione contrattuale del 13 maggio 2016, va pure tenuto conto della condotta silente assunta dalla società TIM S.p.A. all’atto di ricezione del reclamo inviato a mezzo fax del 30 giugno 2016, giusto rapporto di trasmissione in copia agli atti. Detto operatore avrebbe dovuto informare l’istante della necessità di inoltrare una nuova richiesta di migrazione, al fine di potere gestire la procedura di trasferimento nei tempi richiesti, dettati dalla policy contingente. Invece, come asserito nelle memorie di replica, la società TIM S.p.A. si è limitata a riferire a mezzo contatto telefonico outbound l’impossibilità di recupero della numerazione solo in data 6 dicembre 2018. Pertanto, se tenuto conto del comportamento colposo dell’istante la mancata portabilità non è ascrivibile alla società TIM S.p.A., alla stessa è imputabile il mancato riscontro al reclamo inviato a mezzo fax del 30 giugno 2016, da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 12, comma 1, del

Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale “se l’operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società TIM S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la predetta richiesta. Di conseguenza, a fronte della nota scritta inviata dall’istante in data 30 giugno 2016, in considerazione dei 858 giorni intercorrenti dal 31 luglio 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 6 dicembre 2018, data di primo scambio informativo tra le parti asserto nella presente procedura), l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 20/04/2020, 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall’articolo 12, 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