DETERMINA DIRETTORIALE 11/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/65239/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G. STYLE DI P. - TIM SpA (Kena mobile),
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

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 G. STYLE DI P., del 08/01/2019 acquisita con protocollo N. 0005575 del 08/01/2019

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:

Nell'atto introduttivo del procedimento e nelle proprie repliche, l'istante ha dichiarato di aver riscontrato un problema sulla linea telefonica in seguito al passaggio dal vecchio operatore, Vodafone, al nuovo gestore, TIM. Nello specifico, parte istante ha lamentato di poter ricevere telefonate solo da parte di utenti serviti dai gestori TIM, Vodafone e Fastweb, mentre il proprio numero risultava "inesistente" per tutti gli altri utenti. Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto: i. ripristino della linea con ricezione di tutte le chiamate in entrata; ii. indennizzo per i disagi e le perdite subite, quantificato in euro 50,00 al giorno per un totale di euro 1.000,00.

TIM S.p.A., nelle proprie memorie, ha contestato la ricostruzione dei fatti della parte istante in quanto non adeguatamente documentata. A ogni buon fine, l'operatore ha specificato che in data 14 giugno 2018, l'istante ha chiesto il rientro in TIM della linea VoIP n. 0854554xxx, modulo allegato in atti, in relazione al quale è stata disposta l'attivazione della linea in fibra con una numerazione provvisoria, 0854214xxx, propedeutica al rientro della linea VoIP. Dalle verifiche "Wholesale" effettuate, TIM ha rilevato che l'ordinativo relativo alla linea n. 0854214xxx, emesso in data 2 luglio 2018, è stato espletato il successivo 17 luglio. In seguito, per espletare completamente la procedura di rientro del numero 0854554xxx, il gestore ha emesso in data 25 luglio 2018 un ordine di lavorazione di variazione per "upselling" espletato in data 1° agosto 2018 (come si evince da schermate in atti). Stante la correttezza del proprio operato, TIM ha ritenuto verosimile attribuire la responsabilità del disservizio contestato dall'utente al gestore donating, Vodafone, e alle attività di deconfigurazione in carico a quest'ultimo nell'ambito della procedura di cambio di operatore. Al riguardo, TIM ha richiesto l'estensione del contraddittorio a Vodafone Italia. Infine, TIM ha riportato in atti la performance del servizio dati in fibra, che rientra perfettamente nei parametri di qualità contrattualmente previsti. Vodafone Italia S.p.A., in seguito all'estensione del contraddittorio disposta ai sensi dell'articolo 19, comma 1, del Regolamento, ha eccepito la propria estraneità ai fatti contestando quanto presunto da TIM in merito alle attività di bonifica o di de-configurazione che Vodafone non avrebbe espletato. Il gestore ha precisato che l'espletamento della portabilità del numero 0854554xxx è avvenuto in data 1° agosto 2018, evidenziando pertanto che a decorrere dalla presa in carico dell'utenza è TIM ad avere la responsabilità di adempiere a tutte le attività che su di esso incombono in qualità di Donor. D'altra parte è TIM ad avere l'obbligo contrattuale

di fornire correttamente il servizio all'utente. Infine, il gestore in parola ha eccepito l'assenza di reclami o segnalazioni in atti.

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in sede di udienza di discussione, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento nei termini di seguito precisati. Quanto alla richiesta sub i., si osserva che la stessa risulta superata alla luce di quanto precisato da parte istante nelle repliche del 5 aprile 2019, laddove ha individuato la data di risoluzione del problema oggetto di contestazione nel 20 agosto 2018. In relazione alla richiesta di cui al punto ii., si rendono necessarie alcune precisazioni. Benché il risarcimento del danno esuli dalle competenze dell'Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento, ove si riscontri la fondatezza delle contestazioni mosse da parte istante, l'applicazione degli indennizzi stabiliti dal Regolamento sugli indennizzi non può essere esclusa, a prescindere dal nomen juris utilizzato nel formulario. Nel caso di specie, l'istante ha lamentato un problema di "instradamento" delle chiamate in entrata dalla data del 30 luglio 2018, tale da rendere la linea non raggiungibile da parte di alcune utenze. Dalla documentazione agli atti, si rileva che l'utente ha segnalato il disservizio in data 30 luglio 2018 già in relazione alla linea provvisoria attivata da TIM, con numero 0854214xxx, e che il problema riscontrato si è protratto oltre la data di espletamento della portabilità del vecchio numero, 0854554xxx, del 1° agosto 2018 (DAC su cui convergono entrambi i gestori convenuti e rispetto alla quale Vodafone evidenzia, da schermate in atti, una rimodulazione dal 31 luglio 2018). Le predette circostanze, unitamente al fatto che TIM - in qualità di recipient e donor nella procedura dedotta in controversia - non ha provato che i disallineamenti di procedura che possono aver determinato il disservizio non siano a sé imputabili nè la correttezza delle attività di configurazione sui propri sistemi e di instradamento delle chiamate di propria competenza, può ritenersi responsabile del disservizio patito dall'utente in relazione all'intero periodo compreso tra la segnalazione del 30 luglio 2018 (alla quale TIM ha risposto in data 31 luglio 2018 riferendo di aver risolto la problematica) e l'effettiva risoluzione del problema del 20 agosto 2018, mediante il riconoscimento della somma pari a euro 126,00 (euro 3,00 pro die, da raddoppiare in quanto trattasi di utenza business), ai sensi dell'articolo 6, commi 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/01/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente procedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'indennizzo pari a euro 120,00 riconosciuto ai sensi dell'articolo 6, commi 2 e 3, del Regolamento sugli 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