DETERMINA Fascicolo n. GU14/426913/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Naldi - Wind Tre (Very Mobile), TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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", di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 696/20/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Naldi, del 21/05/2021 acquisita con protocollo n. 0236552 del 21/05/2021 Vista la

relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. Naldi, titolare dello studio di commercialista, intestatario dell'utenza telefonica business n. 051254xxx, ha contestato la sospensione parziale del servizio telefonico, inibito al solo traffico in entrata proveniente da tutte le direttrici WIND Tre e Vodafone Italia a seguito della migrazione in TIM. In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di novembre 2019 aderiva ad un'offerta commerciale "Tim Business", previa migrazione delle numerazioni 051254xxx (linea principale) e 051254xxx (linea fax) attestate su rete WIND Tre. La procedura di trasferimento si completava in data 17/02/2020, tuttavia a decorrere da tale data l'istante riscontrava l'inibizione del traffico in entrata da alcune direttrici e tempestivamente inviava reclamo telefonico alla società TIM, poi reiterato a mezzo PEC del 25/02/2020, con la quale l'istante ribadiva che nel comporre il numero da direttrici WIND Tre e Vodafone Italia 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 05/03/2020. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i. la liquidazione di un indennizzo di euro 700,00 pari ad euro 50,00 pro die per i 14 giorni lavorativi di disservizio.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, si rileva che le linee interessate 051254xxx e 051254xxx rientrano in TIM in data 17/02/2020 come Voip su collegamento NICI 05113527xxx servizio e 0513527xxx connettività Fibra. Il cliente inoltra una prima segnalazione di assistenza in data 19/02/2020 e il relativo trouble ticket viene chiuso in pari data con comunicazione del numero verde dedicato. La seconda segnalazione del cliente è del 05/03/2020 e risulta chiusa con fine disservizio 06/03/2020 a seguito invio mail al donating Wind Tre per le necessarie operatività di competenza (cfr. allegato 1). In sintesi, i DN interessati sono rientrati correttamente con gli ordini DN 051254xxx - Telecom Italia attivazione NP rientro codice 54028xxx DRO 27/01/2020 DES 17/02/2020 e DN 051254xxx- Telecom Italia attivazione NP rientro codice 54028xxx DRO 27/01/2020 DES 17/02/2020. Le notifiche sono state correttamente depositate da TIM presso il donating Wind Tre, anche se, come si evince dalla sequenza degli ordini in allegato, OLO ha cercato di inviare cessazione standard NP e ciò fa presumere che lo stesso operatore non ha registrato correttamente il rientro in questione (cfr. allegati 2-3). TIM conferma pertanto che il disservizio contestato dal cliente, relativo alla mancata ricezione da numeri fissi Wind Tre, è stato causato dal donating Wind Tre che non ha rilasciato le numerazioni, in particolare lo 051254xxx che il cliente utilizza per la fonia. Si conferma inoltre che nei sistemi commerciali di TIM non sono presenti reclami del cliente in merito al disservizio in esame. Da ultimo, per quanto riguarda la posizione amministrativa del cliente si evidenzia ad oggi un insoluto complessivo pari ad euro 1428,78. (cfr. allegato 4). A tal riguardo, TIM conferma la corretta gestione come non fondato sia del reclamo per addebiti non conformi collegamento NICI inviato a mezzo PEC nell’ottobre 2020, che del reclamo reiterato in data 26/01/2021 (cfr. allegati 5-6). Ne consegue che lo scoperto in questione risulta dovuto. Si richiede pertanto che l’istanza venga rigettata”. La società WIND Tre S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “In data 09/12/2016 il cliente richiedeva l’attivazione del servizio ADSL.9950352xxx e la linea voce aggiuntiva 0519910xxx regolarmente attivate a sistema. In data 23/01/2017 e 17/02/2017 veniva regolarmente espletata l’attivazione delle linee 051254xxx - 051254xxx, 0510561xxx. Si constata un disservizio a partire dal 17/02/2020, data in cui è avvenuta la migrazione verso altro gestore per effetto di apposita prenotifica di migrazione, voce e dati, pervenuta nello scenario OLO Wind Tre Donating - OLO Recipient TIM. Pertanto, la predetta numerazione non era più attestata su rete WIND Tre e pertanto non imputabile alla scrivente. Si evidenzia, pertanto che Wind Tre predisponeva le operazioni di deconfigurazione dalla propria rete in virtù dell’unica DAC comunicata e non rimodulata del 17/02/2020; la migrazione veniva espletata in pari data (allegato OLQ). Alcuna segnalazione perveniva, frattanto, alla Scrivente in riferimento al presunto disservizio dal 17/02/2020. L’unica PEC allegata alla presente istanza è stata inoltrata all’OLO recipient TIM. Si specifica che in merito alle linee aggiuntive, non oggetto della presente istanza, veniva riscontrato soltanto un disallineamento amministrativo in fase di UG. Per tali utenze sono stati effettuati tutti gli adeguamenti contabili procedendo con le opportune rettifiche amministrative di storno a far data dal 17/02/2020 fino a chiusura del ciclo di fatturazione. L’insoluto a carico del cliente di € 1328,15 si riferisce ai conti telefonici correttamente fatturati fino alla data di migrazione del 17/02/2020. Si allegano i conti telefonici 2019T001180xxx e 2020T000191xxx ad oggi ancora insoluti e di cui se ne chiede il pagamento. L’insoluto a carico del cliente di € 1328,15 si riferisce ai conti telefonici correttamente fatturati fino alla data di migrazione del 17/02/2020. Si allegano i conti telefonici 2019T001180xxx e 2020T000191xxx ad oggi ancora insoluti. Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta”.

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 richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall’istante può essere valutata alla luce del Regolamento sugli indennizzi, atteso 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. Nel merito, si deve rilevare che la sospensione parziale che ha interessato il servizio telefonico dal 17/02/2020 al 06/03/2020 è dipesa dalla mancata deconfigurazione della risorsa numerica all’atto di trasferimento della stessa da WIND Tre a TIM; circostanza di cui l’istante avrebbe dovuto essere stato informato in sede di prima segnalazione di guasto inoltrata alla società TIM S.p.A. Infatti, come pacificamente riconosciuto ed asserito in memoria da entrambe le società, sebbene l’espletamento della migrazione sia avvenuto in data 17/02/2020, il settore “Open Access” di TIM S.p.A., a seguito della prima segnalazione di guasto del 19/02/2020, avrebbe dovuto interessare nell’immediato l’OLO donating (WIND Tre) al fine di provvedere alla bonifica della numerazione transitata su rete TIM a far data dal 17/02/2020; 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 05/03/2020 con chiusura in data 06/03/2020, data di ripristino della piena funzionalità del servizio telefonico, come si evince dall'annotazione di seguito riportata " Segnalazione aperta il 5/3 con note: Cliente rientrato regolarmente non riceve da WIND e VODAFONE. Mandata mail a donating e chiusa il 6/3/2020 con note: Trattasi di LINEA IP CENTREX - VOIP su FIBRA PROFESSIONAL su Altra Numerazione". In ordine all'accertato ritardo, la società TIM S.p.A. si è limitata a comunicare che "che il disservizio contestato dal cliente, relativo alla mancata ricezione da numeri fissi Wind Tre, è stato causato dal donating Wind Tre che non ha rilasciato le numerazioni, in particolare la n. 051254xxx che il cliente utilizza per la fonia", omettendo di documentare la tempestività nella gestione del cliente ed eventuali richieste pregresse di intervento nei confronti di WIND Tre, quale operatore donating. Pertanto, la sospensione parziale del solo servizio telefonico, imputabile esclusivamente alla società TIM, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 3,00 pro die da computarsi per il numero complessivo di 16 giorni dal 19/02/2020 al 06/03/2020. 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 ut supra. Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società WIND Tre S.p.A. che ha documentato l'attività di gestione del cliente predisposta a seguito dell'impulso tardivo di TIM.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/05/2021, 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 96,00 (novantasei/00) a titolo di indennizzo per la sospensione parziale del servizio telefonico sull'utenza telefonica n. 051254xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 2 e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Mario Staderini