

DETERMINA DIRETTORIALE 14/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/494480/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Duemme Family Group - 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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza della società Duemme Family Group, del 26/01/2022 acquisita con protocollo n. 0027832 del 26/01/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La società DUEMME FAMILY GROUP, in persona del legale rappresentante pro tempore sig.ra A.M.D., intestataria delle utenze telefoniche business n. 0544408xxx, n. 0544408xxx e n. 0544276xxx, ha lamentato il ritardo da parte della società TIM nel rilascio della disponibilità della numerazione 0544 276xxx per il passaggio in Fastweb. In particolare, l’istante, cliente TIM, a fronte di disservizi (sospensioni e indebite fatturazioni) oggetto di precedenti procedimenti n. GU14/47704/2018 e n. GU14/292167/2020 ha rappresentato di avere richiesto in data 01/12/2020 la migrazione delle tre utenze telefoniche n. 0544408xxx, n. 0544408xxx e n. 0544276xxx verso l’operatore Fastweb che si sarebbe dovuta perfezionare in data 21/01/2021. Tuttavia, la società TIM S.p.A. non consentiva il rilascio della risorsa numerica n. 0544 276xxx, asserendo presunta morosità. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per mancato tardivo passaggio ad altro operatore; ii. la liquidazione di un indennizzo per disservizi causa sospensioni vedi GU5 segnalati; iii. lo storno delle fatture; iv. il rimborso delle spese procedura di definizione.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “preliminarmente, si eccepisce che le spese di procedura non possono essere riconosciute in questa sede non essendo previste dall’Autorità e dalla Delibera indennizzi. Nel merito delle contestazioni avversarie, nell’UG/381243/2021, l’istante contesta che dal giorno 10/01/2021 sarebbe stata in attesa della migrazione delle tre numerazioni in oggetto e che il passaggio sarebbe avvenuto solo per due di esse (0544408xxx e 0544408xxx), stante il rifiuto di TIM al rilascio della terza numerazione (0544276xxx) per morosità. Dalle verifiche Wholesale è emerso quanto segue: 1° tentativo di migrazione ad altro OLO con prevista DAC 21/01/2021 scartato per codice segreto errato; 2° tentativo di migrazione linea migrata ad altro OLO in data 29/01/2021 con notifica stessa data. Il DN 0544276xxx risulta portato in FASTWEB dal 29/01/2021. Trattasi di aggiuntivo del n. 0544408xxx portato anch’esso con scheda NOW N5832520210107727700, con DRO del 07/01/2021, DAC del 21/01/2021 e DES del 21/01/2021. Si allegano le schermate di riferimento (Doc. 1). Per il numero telefonico indicato non sono presenti nel retrocartellino segnalazioni pervenute all’assistenza tecnica. Essendo il numero principale 0544408xxx un voip su collegamento “Evoluzione Ufficio” passato ad altro OLO in data 21/01/2021 e il suo aggiuntivo 0544276xxx in data 29/01/2021 si possono considerare 8 giorni di ritardo nel passaggio, in cui il numero aggiuntivo sicuramente non ha funzionato e TIM propone l’indennizzo come da Delibera. La situazione amministrativa aggiornata al 09/02/2022 espone un insoluto complessivo a carico dell’istante di € 7257,97. Trattasi di un ingente somma insoluta che si trascina da molto tempo, in seguito ad altre conciliazioni che il cliente ha presentato. In data 22/02/2021 la 2° istanza presentata dal cliente è stata rigettata con delibera (Doc. 2). Il CORECOM Emilia Romagna, infatti, si è espresso con delibera favorevole a TIM, rigettando integralmente le richieste dell’istante. Infatti, le domande di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, di indennizzi per errate informazioni commerciali, di indennizzi per tutte le sospensioni e spese di procedura, sono state considerate inammissibili, in quanto non presenti nell’istanza UG in sede di conciliazione. Le altre domande sono state rigettate poiché sono già state oggetto di una precedente procedura di definizione della controversia conclusa con verbale di accordo del 02/04/2019. Allo stato, pertanto, non sussistono elementi per riconoscere storni e indennizzi. Per tutto quanto sopra esposto, TIM S.p.A. 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 va rilevata la discrasia tra la causa petendi ed il petitum dedotti in conciliazione e quelli sollevati nel presente procedimento di definizione della controversia; nello specifico, l’istante lamenta il ritardato rilascio della disponibilità della numerazione 0544276xxx per il passaggio in Fastweb, per poi richiedere la liquidazione di un indennizzo per sospensioni pregresse e per indebita fatturazione; doglianze quest’ultime, oltre che non circostanziate, già sollevate nei precedenti procedimenti n. GU14/47704/2018 e n. GU14/292167/2020 conclusisi rispettivamente con verbale di accordo del 02/04/2019 e con la delibera n. 11/2021 di definizione del CORECOM Emilia Romagna, giusta allegazione in copia agli atti nel fascicolo documentale del presente procedimento. Tanto premesso, le richieste dell’istante di cui ai punti ii. e iii., inerenti alla liquidazione di un indennizzo per le pregresse sospensioni e allo storno delle fatture non possono ritenersi accoglibili in questa sede. Accoglibile può ritenersi la sola richiesta dell’istante di cui al punto i., inerente al ritardato rilascio della disponibilità della risorsa numerica 0544276xxx che è transitata in Fastweb solo in data 29/01/2021, come si evince dalla copia delle schermate Wholesale. Nello specifico, sono tracciati due ordinativi di attivazione normale di NP su TI fonia; il primo inserito in data 07/01/2021 è stato scartato in data 08/01/2021 per “codice segreto errato”; il secondo inviato in data 15/01/2021 con DAC e DES del 29/01/2021, è stato espletato positivamente in pari data. Al riguardo, la società TIM S.p.A. ha riconosciuto un ritardo, di 8 giorni, nel rilascio del numero 0544276xxx aggiuntivo del numero principale 0544408xxx voip su collegamento “Evoluzione Ufficio” passato ad altro OLO in data 21/01/2021, ritardo che la stessa TIM si è resa disponibile a ristorare anche in sede di udienza con con la parte istante. Ergo, la richiesta dell’istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità può ritenersi accoglibile, atteso che all’esito dell’istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 21/01/2021 (data di espletamento della portabilità della numerazione principale) al 29/01/2021, per il numero complessivo di 8 giorni. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l’applicazione dell’articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale “se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l’operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all’utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo”; parametro quest’ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, attesa la natura business dell’utenza telefonica di cui si controverte. Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto iv., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la

procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/01/2022, 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: i. euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità dell'utenza telefonica business n. 0544276xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, 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
Giovanni Santella