

DETERMINA DIRETTORIALE 151/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/333600/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Savoca - 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 dell’utente Savoca del 30/09/2020 acquisita con protocollo N. 0401751 del 30/09/2020;

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:

Il sig. Savoca, intestatario dell’utenza telefonica business n. 3477222xxx, ha contestato la ritardata attivazione contrattuale previa portabilità della risorsa numerica da altro operatore, con conseguente interruzione del servizio. In particolare, l’istante, cliente Vodafone Italia, ha rappresentato di avere richiesto in data 3 giugno 2020 la portabilità della numerazione 3477222xxx in TIM. Il trasferimento della risorsa numerica è stato espletato solo in data 16 Giugno 2020 a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal Corecom Sicilia; quindi con un ritardo di 13 giorni rispetto alla tempistica prevista dalla delibera n. 147/11/CIR. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo di 13 giorni nell’espletamento della procedura di portabilità e per interruzione della linea telefonica, pari a euro 500,00.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM e dal CUP (Centro Unico di Portabilità) risulta quanto nel seguito esposto. Parte istante contesta il ritardo nella portabilità del numero 3477222xxx su contratto multi-business n. 888012081429. Tale contratto viene attivato in TIM in data 11/06/20 con attivazione del n. 3388291xxx (SIM M2M). In data 03/06/20, il cliente, da portale TIM Business, effettua richiesta di MNP per il numero 3477222xxx. Il 12/06/20 TIM, superati i dovuti controlli di affidabilità, invia all’AOM Vodafone Italia (donating) richiesta di acquisizione della suddetta linea. Il 15/06/20 l’AOM valida la richiesta di portabilità e il 16/06/20 il numero 3477222xxx migra in TIM. La suddetta portabilità risulta coerente con quanto previsto dalla delibera n. 147/11/CIR, pertanto nessun indennizzo è dovuto (cfr. allegato). Si conferma inoltre che il cliente, nella fase del processo di MNP previsto dalla delibera 147/11/CIR, così come sopra riportato, non ha subito alcun disservizio (almeno per quanto riguarda TIM), né successivamente all’attivazione risulta alcuna interruzione del servizio sulla rete di TIM. A tal proposito, si evidenzia che non risulta pervenuto alcun reclamo da parte del cliente e che relativamente alla posizione amministrativa si registra ad oggi un insoluto totale di euro 77,88 per fatture di prossima scadenza. Si segnala da ultimo che non sono in alcun modo imputabili a TIM i disservizi di cui al punto 1 delle richieste di parte istante e che anche la richiesta di cui al punto 2 non può essere imputata a TIM, bensì, eventualmente, all’AOM Vodafone Italia”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. In via preliminare, va premesso che l’istante in sede di conciliazione

ha raggiunto un accordo parziale con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. a copertura dei disservizi occorsi nell'ambito del rapporto contrattuale pregresso. Per quanto concerne la ritardata attivazione del servizio previa portabilità della risorsa numerica da Vodafone Italia S.p.A. si deve evidenziare che la società TIM S.p.A. si è limitata ad asserire in memoria che a fronte della richiesta di portabilità numerica inserita dall'istante in data 3 giugno 2020 sul portale TIM Business ha inviato all'operatore donating l'ordinativo di porting solo in data 12 giugno 2020 "superati i dovuti controlli di affidabilità", a cui è succeduta la relativa validazione in data 15 giugno 2020, come peraltro si evince dalla copia della schermata allegata alla memoria; tuttavia detta società non ha fornito alcuna giustificazione in ordine al disservizio lamentato dall'istante fino al 16 giugno 2020, data di espletamento della portabilità numerica. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata attivazione inerente alla risorsa numerica n. 3477222xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 3 giugno 2020 (data di richiesta di portabilità numerica) al 16 giugno 2020 (data di effettiva attivazione previa portabilità della numerazione da Vodafone Italia), per il numero complessivo di 13 giorni, in conformità di quanto previsto dall'articolo 14, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 147/11/CIR secondo cui "per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due". A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito da computarsi in base al parametro previsto dall'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". Detto parametro però va computato in misura del doppio attesa la natura business dell'utenza interessata dal disservizio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 30/09/2020, 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 130,00 (centotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 pro die per il numero di 13 giorni di mancata attivazione del servizio dal 3 giugno 2020 al 16 giugno 2020 inerente all'utenza telefonica n. 3477222862, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2, 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.

Il direttore
Mario Staderini