

DETERMINA DIRETTORIALE 16/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/108328/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FREE STYLE DI RAICONI F. E RAVEGGI M. - TIM SpA

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 FREE STYLE DI RAICONI F. E RAVEGGI M., del 08/04/2019 acquisita con protocollo N. 0154441 del 08/04/2019

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:

La società Free Style, in persona del legale rappresentante pro tempore sig.ra Raiconi F., intestataria dell’utenza telefonica business n. 0552396xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività da parte della società TIM S.p.A., nelle more della procedura di portabilità della predetta risorsa numerica da altro operatore. In particolare, l’istante, già cliente Vodafone Italia, ha rappresentato che in data 11 maggio 2018 aderiva all’offerta “Impresa Semplice Tuttofibra” di TIM S.p.A., previa richiesta di portabilità del numero adibito dall’anno 1999 all’esercizio dell’attività commerciale di parrucchiera, già attivo con il precedente operatore. Di seguito, in data 15 giugno 2018 l’istante riscontrava l’improvvisa sospensione di entrambi i servizi, che venivano ripristinati in data 20 giugno 2018. Solo con la ricezione della prima fattura l’istante veniva a conoscenza dell’assegnazione del numero provvisorio 0552692xxx, mai richiesto e comunque sconosciuto alla propria clientela. Pertanto, con nota del 20 giugno 2018 l’istante formalizzava reclamo, che però non veniva riscontrato. Di seguito, nella fattura n. 8L00587687 la società TIM S.p.A. addebitava l’importo di euro 95,94 iva esclusa a titolo di assistenza a domicilio per il malfunzionamento della linea telefonica che subiva un’ulteriore sospensione nelle date del 18 e del 19 dicembre 2018. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. il risarcimento del danno economico quantificato in euro 2,500,00 comprensivo della perdita di appuntamenti, di introiti, dei costi dei dipendenti; ii. la restituzione dell’importo di euro 94,95 iva esclusa; iii. il risarcimento dell’ulteriore danno per l’assenza della linea telefonica dal 18 al 19 dicembre 2018 in prossimità del periodo natalizio.

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “in primo luogo è opportuno precisare che, come da modulo di number portability Soluzioni Voip, le parti sottoscrivevano un accordo in data 11 maggio 2018 avente ad oggetto la richiesta di NPG pura della linea n. 0552396xxx da OLO Vodafone a TIM. Ebbene, nell’ipotesi in cui la richiesta è di number portability geografica (NPG) “pura”, vale a dire senza trasferimento delle risorse fisiche di accesso (come nel caso di specie), così come previsto dalla procedura ex delibera n. 35/10/CIR, potrebbe rendersi necessaria l’attivazione di una linea provvisoria, come nel caso di specie (0552692xxx). Più precisamente poiché in TIM non esistono linee Voip se non appoggiate a linee “normali”, è stata attivata dapprima quest’ultima numerazione in tecnologia Fibra fatturante e successivamente

abbinato il Voip storico 0552396xxx per cui non sono mai stati segnalati malfunzionamenti/guasti. Pertanto, la linea n. 0552396xxx – ad eccezione di quanto si dirà infra – è da ritenersi perfettamente funzionante fino a prova contraria. L'indisponibilità di tale utenza, infatti non può essere ritenuta un malfunzionamento totale, atteso che era in corso un upselling sulla linea fibra di nuova attivazione che di certo non può indennizzarsi ai sensi dell'articolo 9 della delibera 347/18/CONS. Inoltre l'addebito dell'importo di euro 94,95 è corretto, in quanto Free Style richiedeva, tramite contatto telefonico con il servizio Clienti 191, un intervento a domicilio per la configurazione degli apparati wi-fi, circostanza – anche in questo caso – confermata e ribadita per iscritto da TIM con lettera di risposta del 17 settembre 2018. Inoltre il disservizio riscontrato nei giorni 18 e 19 dicembre 2018 è effettivamente presente in retrocartellino. Pur tuttavia non può ritenersi suscettibile di indennizzo in quanto a norma dell'articolo 7 delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base applicabili *ratione temporis* è previsto un termine di 60 ore, decorso inutilmente il quale sussiste il diritto all'indennizzo”.

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 liquidazione del 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 20, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno di cui al punto i., non può trovare accoglimento in questa sede. Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del Regolamento indennizzi. Nel merito, per quanto concerne la sospensione amministrativa dell'utenza telefonica n. 0552396xxx si deve evidenziare che la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in ordine all'assegnazione di una linea provvisoria, propedeutica all'attivazione dell'offerta richiesta “Impresa Semplice Tuttofibra” e alla momentanea indisponibilità della numerazione storica nelle more del provisioning della procedura di portabilità numerica; circostanza quest'ultima non documentata nel corso dell'istruttoria dalla società TIM S.p.A. che si è limitata ad asserire in memoria che “l'indisponibilità di tale utenza non può essere ritenuta un malfunzionamento totale, atteso che era in corso l'upselling sulla linea fibra di nuova attivazione”. Al riguardo, detta società avrebbe dovuto fornire adeguata informativa alla parte istante in ordine al probabile disservizio, dipeso dall'adeguamento tecnico, ovvero dalla conversione della tecnologia da Voip in Fibra, e alla possibilità comunque di fruizione di entrambi i servizi sul numero provvisorio. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., con riferimento alla sospensione del servizio telefonico e del servizio internet in tecnologia Fibra inerente alla risorsa numerica n. 0552396xxx può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 15 giugno 2018 al 20 giugno 2018, per il numero complessivo di 5 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, secondo il quale “nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”; parametro che però va computato con aumento di un terzo e in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, commi 2 e 3, del Regolamento indennizzi. Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso dell'importo di euro 94,95 iva esclusa addebitato nella fattura n. 8L00587687, atteso che l'operatore non ha fornito alcuna argomentazione difensiva, così da ritenere non contestata la richiesta di rimborso dell'importo. Al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata ad eccepire in memoria che “tale addebito è relativo ad assistenza a domicilio hardware/software del 16 giugno 2018 di un tecnico intervenuto in sede che ha provveduto alla configurazione di apparati wi-fi”. In ogni modo, l'operatore avrebbe dovuto non solo produrre copia del rapporto tecnico in loco, ma quanto meno dimostrare la previsione di tale costo in sede di adesione contrattuale, in ossequio al principio di buona fede, di correttezza e di trasparenza pre-contrattuale e contrattuale. Laddove, la richiesta dell'istante al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e servizio di connettività dal 18 al 19 dicembre 2018 non può ritenersi accoglibile, atteso che dalla copia del retrocartellino, come peraltro asserito dalla società TIM S.p.A. in sede istruttoria, si deve rilevare che la segnalazione di guasto risulta essere stata gestita nell'ambito della tempistica contrattuale ovvero entro i Service Level Agreement.

DETERMINA

- TIM SpA, in accoglimento dell'istanza del 08/04/2019, 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 175,00 (centosettantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 35,00 pro die per il numero di 5 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività inerente all'utenza telefonica n. 0552396xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1 e 13, commi 2 e 3, del Regolamento indennizzi; ii. euro 94,95 (novantaquattro/95) a titolo di rimborso dell'importo addebitato a titolo di "assistenza a domicilio" nella fattura n. 8L00587687, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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