

DETERMINA DIRETTORIALE 2/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/17542/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA IANI - 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 IANI, del 14/09/2018

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:

Parte istante nella propria istanza e negli scritti difensivi ha dichiarato quanto segue: "L'istante, il 20.01.2018, sottoscrive contratto FASTWEB per migrazione con portabilità del numero fisso aziendale da TIM. In data 21 febbraio 2018, subisce improvvisamente totale isolamento sui servizi voce, internet, fax, pos, videosorveglianza ecc. Entrambi i gestori non si assumono responsabilità. A causa del grave isolamento subito, al 22.02.2018 richiede a mezzo fax riattivazione linea a TIM con apertura protocollo n. 52328221al 23.02.2018, nonché contestuale annullamento contratto FASTWEB. Solo in data 5.03.2018 Fastweb comunica codice di migrazione per rientro in TIM. In data 08.03.2018 a seguito di incessanti solleciti tim apre ennesimo protocollo 52434005 di riattivazione/rientro. Con fax del 05.03.2018, nonché del 14.03.2018 e del 15.03.2018 l'istante richiede nuovamente a Tim riattivazione linea che solo a metà aprile 2018 viene finalmente ripristinata. All'udienza di conciliazione alcuna proposta veniva formulata dai gestori costringendo l'istante all'inoltro del presente". L'istante, in sede di integrazione istruttoria ha depositato l'istanza GU5 depositata presso il Corecom Abruzzo in data 20 settembre 2018 da cui risultano ulteriori interruzioni risolte nei quattro giorni da TIM occorse nei mesi di giugno, luglio e agosto e l'interruzione dei servizi a partire dal 12 settembre 2018. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto quanto segue: 1. la liquidazione dell'indennizzo per omessa portabilità; 2. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione dei servizi; 3. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata risposta ai reclami; 4. il rimborso costi in fatture

La società TIM SpA, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: "La linea in questione è stata migrata prima vs. Fastweb il 20/02/18. In data 22/03/18 viene emesso da parte di OLO ordine di sola cessazione del collegamento con Fastweb (non di rientro vs. Telecom), che viene completato il 30/03/18. Pertanto, l'utenza in questione (nativa Telecom), rientra nella disponibilità di Telecom alla stessa data del 30 marzo 2018. Telecom emette in data 05/04/18 relativo ordine di riattivazione RTG+ADSL completato il 11/04/18. Pertanto, la linea è stata attiva con Fastweb dal 20/02/18 al 30/03/18 e poi ha ripreso a funzionare con TELECOM dalla riattivazione dell'11/04/18. Ciò premesso, non risultano aperte segnalazioni di guasto successive al mese di aprile 2018. Nel mese di settembre 2018 è stato incardinato da parte del cliente una procedura Gu5 nel corso della quale è stato verificato che la linea in questione è stata sospesa una sola volta in data 12/09/2018 per il mancato pagamento della fattura 4/2018 che, ad oggi, è ancora totalmente insoluta. La linea è stata riattivata il 20/09/2018. Attuale morosità è pari a euro 624,13 riferita a: fattura del 4/2018 - totalmente insoluta – pari a

euro 231,22, fattura del 6/2018 (pagata per euro 171,09), di cui risulta un insoluto pari a euro 231,18, fattura del 1/2019 – totalmente insoluta – euro 161,73. Effettivamente risulta una ritardata attivazione dell'utenza da parte di Telecom che avrebbe comportato un disservizio a carico del cliente pari n. 11 gg (dal 30 marzo 2018 all'11 aprile 2018). Inoltre risulta una sospensione in pendenza di controversia di n. 9 (dal 12 settembre 2018 al 20 settembre 2018). Infine risulta una ritardata risposta al reclamo di n. gg. 95." Telecom ha avanzato una proposta conciliativa non accettata dall'istante.

In via preliminare occorre precisare che nel corso del procedimento è stata disposta un'integrazione istruttoria al fine di valutare ulteriori disservizi intervenuti nel corso del mese di aprile 2018, per i quali l'istante aveva presentato istanza GU5. Inoltre, occorre rilevare che l'istante ha presentato un altro procedimento contenzioso analogo nei confronti di Fastweb SpA. All'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento. Dalla ricostruzione della vicenda è emerso che l'istante ha richiesto la migrazione dell'utenza telefonica da TIM a FASTWEB in data 20 gennaio 2018 e che in data 21 febbraio 2018 ha subito l'interruzione dei servizi, motivo per cui in data 22 febbraio 2018 ha richiesto di annullare il contratto con Fastweb volendo rimanere in TIM. Soltanto in data 11 aprile 2018, i servizi risultano nuovamente attivi con TIM. Fastweb ha ricevuto la richiesta del codice di migrazione in data 5 marzo 2018 e ha rimesso il numero nella disponibilità di TIM in data 22 marzo 2018 con data espletamento del 30 marzo 2018. i servizi hanno ripreso il funzionamento a far data dall'11 aprile 2018, come anche confermato da TIM nella propria memoria. Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per omessa portabilità la stessa non può trovare accoglimento in quanto sia la richiesta del 20 gennaio 2018 che quella successiva del 22 febbraio 2018 risultano gestite nei tempi previsti dalle Condizioni di contratto di entrambi gli operatori. Dalla documentazione depositata dall'istante è stato possibile rilevare che vi sono stati ulteriori disservizi nel corso del mese di aprile 2018 e poi nei mesi di giugno, luglio e agosto che risultano risolti nei tempi previsti dalla Carta servizi. Vi è stata un'ulteriore interruzione di circa nove giorni dal 12 al 20 settembre 2018, contestata mediante istanza GU5. Ne consegue, quindi, che deve trovare accoglimento la richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per interruzione dei servizi telefonici da parte di TIM per il periodo 1 -11 aprile 2018, e 12 - 20 settembre 2018, ai sensi degli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 10,00 pro die per ciascun servizio per il numero di giorni pari a 20. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa non può trovare accoglimento in quanto i diversi reclami presentati dall'istante sono stati gestiti attraverso comportamenti concludenti del gestore che ha provveduto a riattivare i servizi. Il reclamo del 3 settembre 2018 avente a oggetto la contestazione della fattura n. 8P001348722018 è stato riscontrato formalmente per iscritto. Con riferimento alla richiesta di rimborso delle fatture contestate, la richiesta deve essere accolta limitatamente agli importi addebitati relativi ai giorni in cui i servizi sono risultati interrotti, con la conseguenza che la società TIM sarà tenuta al ricalcolo delle fatture.

DETERMINA

- TIM SpA, in accoglimento dell'istanza del 14/09/2018, è tenuta a L'accoglimento parziale dell'istanza della Iani nei confronti della società TIM SpA. per le motivazioni espresse in premessa. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere l'importo pari a euro 400,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati di un'utenza business, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza. La società TIM SpA è tenuta a ricalcolare le fatture con riferimento ai giorni in cui servizi sono stati interrotti. La società TIM S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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