

DETERMINA DIRETTORIALE 23/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/76977/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BOMBONATI - Wind Tre, 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 dell’utente BOMBONATI, del 01/02/2019 acquisita con protocollo N. 0043154 del 01/02/2019

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 Antipodi Viaggi, in persona del legale rappresentante pro tempore sig.ra Bombonati, intestataria dell’utenza telefonica business n. 0696020xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività da parte della società TIM S.p.A., nonché il mancato rilascio della predetta risorsa numerica per passaggio ad altro operatore. In particolare, l’istante ha rappresentato che a far data dal 23 gennaio 2018 l’istante riscontrava il parziale funzionamento della linea telefonica che veniva inibita al traffico in entrata, causando ingenti danni all’attività svolta dall’agenzia viaggi. Di seguito, la predetta utenza telefonica veniva interessata dalla totale interruzione di entrambi i servizi, che venivano ripristinati in data 4 marzo 2018. La società TIM S.p.A. non forniva riscontro ai ripetuti reclami e alle richieste di chiarimenti in ordine al mancato rilascio della risorsa numerica all’atto della richiesta di migrazione verso altro operatore (WIND TRE) formalizzata dalla parte istante in data 20 febbraio 2017, quindi ben un anno prima del disservizio occorso. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. il risarcimento del danno economico quantificato in euro 10.000,00 comprensivo della perdita di appuntamenti, di introiti, dei costi dei dipendenti; ii. la liquidazione degli indennizzi per l’assenza della linea telefonica e per mancata risposta ai reclami. iii. la restituzione degli importi fatturati nel periodo di disservizio.

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “in via preliminare e assorbente si intende eccepire l’inammissibilità della presente istanza per carenza di legittimazione attiva della sig.ra Bombonati la quale, allo stato degli atti, pur avendo documentato la sua qualità di legale rappresentante dell’agenzia viaggi denominata Antipodi Viaggi, è pur sempre priva del titolo negoziale ai fini del presente procedimento. Sul punto l’articolo 6 applicabile in combinato disposto con l’articolo 14 della delibera 203/18/CONS prevede che nell’istanza siano indicati a pena di inammissibilità la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche. Per tale ragione, l’istanza di definizione avrebbe dovuto essere avviata proprio da Antipodi Viaggi, il cui delegato avrebbe potuto essere la sig.ra Bombonati. La domanda attiene ad un rapporto contrattuale di cui l’esponente società non è il dante causa e quindi la definizione avanzata dalla sig.ra Bombonati deve ritenersi inammissibile”.

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. Per quanto concerne l'eccezione di inammissibilità sollevata dalla società TIM S.p.A. si deve rilevare che la stessa deve ritenersi superata alla luce della modifica del Regolamento introdotta con la delibera n. 353/19/CONS che prevede in aggiunta alla denominazione e alla sede della persona giuridica anche l'indicazione del rappresentante legale della società. Tanto premesso, va evidenziato che nel corso della presente istruttoria è stata richiesta l'integrazione del contraddittorio nei confronti di Wind Tre ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento al fine di acquisire elementi utili per l'accertamento della responsabilità in ordine alla mancata migrazione della numerazione richiesta dall'istante nel mese di febbraio 2017; a fronte di tale estensione, la società Wind Tre ha richiesto "l'estromissione e/o l'improcedibilità poiché la medesima contestazione del Gu14, è stata oggetto di istanza di conciliazione UG/77012/2019 dove è stato trovato un accordo bonario, pertanto l'istante stesso sottoscrivendolo rinunciava al proseguo del procedimento, ritenendosi completamente soddisfatto e tacitato di ogni suo diritto ad avere, per cui null'altro pretende, per nessun titolo, ragione, o causa". Pertanto alla luce di quanto emerso, si deve rilevare che, segnatamente all'oggetto della presente controversia, l'unico aspetto da prendere in considerazione in tale sede è il disservizio che ha interessato l'utenza telefonica dal mese di gennaio al mese di marzo 2018. Nello specifico per quanto concerne il malfunzionamento della linea telefonica inizialmente inibita al solo traffico in entrata e poi totalmente sospesa dal 20 febbraio 2018 al 4 marzo 2018, si deve rilevare che, sebbene il disservizio si sia palesato dal 23 gennaio 2018, la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall'istante in data 30 gennaio 2018, come si evince dalla copia della documentazione presente nel fascicolo. Al riguardo, la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna difesa in ordine a quanto lamentato dall'istante; ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., con riferimento alla sospensione prima parziale poi totale del servizio telefonico e del servizio internet inerente alla risorsa numerica n. 0696020xxx può ritenersi accoglibile, con riconoscimento del diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo per il disservizio protrattasi dal 30 gennaio 2018 al 19 febbraio 2018 da computarsi secondo il parametro di cui al comma 2, dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi e per la totale sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 20 febbraio 2018 al 4 marzo 2018 da computarsi secondo il parametro di cui al comma 1, dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi. Entrambi i predetti parametri (euro 3,00 e euro 6,00) però vanno computati in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del Regolamento indennizzi. Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di rimborso degli importi fatturati in assenza di fornitura di entrambi i servizi segnatamente al periodo di cui supra. Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante sempre al precedente punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto, a prescindere dal fatto che risulta le segnalazioni di disservizio sono state riscontrate con nota del 4 marzo 2018 comunicando quanto segue "[a] seguito della sua segnalazione del 19 febbraio 2018 e dal colloquio intercorso con la sig.ra Bombonati il giorno 1 marzo 2018 Le comunichiamo il ripristino del guasto sulla linea in oggetto come da lei confermato", il mancato riscontro alle segnalazioni relative al successivo malfunzionamento lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

DETERMINA

- TIM SpA, in accoglimento dell'istanza del 01/02/2019, 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 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 pro die per il numero di 20 giorni di parziale interruzione del servizio telefonico dal 30 gennaio 2018 al 18 febbraio 2018 inerente all'utenza telefonica n. 0696020xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 2 e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi; ii. euro 288,00 (duecentoottantotto/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 12,00 pro die per il numero di 12 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 20 febbraio 2018 al 4 marzo 2018 inerente all'utenza telefonica n. 0696020xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0696020xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati nel periodo di assenza di entrambi i servizi 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