

DETERMINA DIRETTORIALE 28/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/123020/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA STUDIO MEDICO LIGUORI D.

- TIM SpA (Kena mobile), Wind Tre (Very 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 della società STUDIO MEDICO LIGUORI D., del 15/05/2019 acquisita con protocollo N. 0208529 del 15/05/2019

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:

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue: a. in data 30.09.2018, l’utente ha sottoscritto un contratto con TIM con richiesta di migrazione della numerazione da WIND Tre; b. successivamente ha comunicato a WIND Tre la disdetta del contratto per richiesto passaggio numero ad altro gestore e, a distanza di quasi un mese e mezzo dalla richiesta, la migrazione viene finalizzata; c. dopo circa una settimana dalla stessa, l’istante ha riscontrato un netto calo delle telefonate in entrata e ha ricevuto lamentele da parte dei pazienti di mancata reperibilità e del fatto che nessuno rispondeva al telefono; d. immediatamente ha contattato il servizio clienti dei gestori e, dopo alcune telefonate, ha rilevato che il proprio numero non era raggiungibile da tutte le numerazioni ma solo da alcune; e. ha richiesto un intervento tecnico per ripristinare il perfetto funzionamento dello stesso ma invano. In base a tali premesse, parte istante ha richiesto quanto segue: i. il ripristino efficiente del servizio; ii. la liquidazione dell’indennizzo per ritardata portabilità; iii. la liquidazione dell’indennizzo per malfunzionamento; iv. il rimborso delle spese di procedura.

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che la linea n. 0658233xxx, oggetto di controversia, risulta cessata su rete WIND Tre per disdetta volontaria, tramite migrazione verso altro operatore in data 13/11/18. In via preliminare, WIND Tre ha eccepito la genericità della domanda e nel merito ha dichiarato che l’istante lamenta genericamente il malfunzionamento della linea fissa sulla rete TIM a seguito della migrazione da WIND Tre OLO donating a TIM OLO recipient. WIND Tre pur dichiarandosi estranea ai fatti ha confermato che la numerazione 0658233xxx è stata regolarmente funzionante sulla propria rete fino al giorno 13/11/2018. La società TIM, nella propria memoria, ha dichiarato che da una verifica sui sistemi TIM la linea n. 0658233xxx è rientrata in TIM con ordine di lavorazione del 17/10/2018 regolarmente espletato in data 13/11/2018 con promozione “Tuttofibra”. Sui sistemi di rete sono presenti diversi contatti con il settore tecnico, per segnalare la mancata ricezione da operatori diversi da TIM. In data 20/11/2018 è presente una segnalazione per disservizio risolto in data 22/11/2018 con relativo riscontro dell’istante. In data 22/11/2018 è presente una segnalazione per disservizio risolto in data 26/11/2018 con relativo riscontro dell’istante. In data 29/11/2018 è presente una segnalazione per disservizio risolto in data 04/12/2018 con relativo riscontro dell’istante. In data 21/01/2019 è presente una segnalazione per disservizio risolto in data 22/01/2019 con relativo riscontro dell’istante.

Tutte le esigenze sono state risolte senza ulteriori ritardi, motivo per cui non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi, in quanto i disservizi lamentati sono stati tutti risolti nei termini SLA.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre S.p.A. e possono trovare parziale accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. per i motivi che seguono. L'istanza verte sul ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza telefonica n. 0658233xxx da WIND Tre a TIM e sul successivo malfunzionamento relativo al servizio voce. Parte istante aveva sottoscritto con TIM il contratto volto alla migrazione dell'utenza telefonica business, già attiva con WIND Tre, in data 30 settembre 2018, ma come è emerso nel corso dell'istruttoria, la migrazione è stata portata a termine solo in data 13 novembre 2018. Considerati i dieci giorni che TIM si riserva per l'attivazione dei servizi, ne consegue che vi è un ritardo nell'espletamento della procedura di 33 giorni. Con riferimento alla richiesta di cui al punto i. la stessa non può trovare accoglimento in quanto in presenza di un disservizio è onere dell'istante effettuare una segnalazione al servizio clienti richiedendo un intervento risolutivo e non compete all'Autorità in sede di definizione ordinare genericamente un ripristino efficiente del servizio. Agli atti non risultano acquisiti reclami o segnalazioni telefoniche dettagliate che consentano di individuare la presenza del disservizio in data successiva al 22 gennaio 2019. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii. volta a contestare il ritardo nella procedura di migrazione, la stessa deve trovare accoglimento; la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1, e 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per ciascun servizio per il numero di giorni pari a 33. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii. la stessa non può trovare accoglimento in quanto le numerose segnalazioni telefoniche dell'istante risultano gestite da TIM entro i termini contrattuali. Inoltre, nella memoria di replica dell'istante è riportato il riscontro di TIM al provvedimento temporaneo datato 5.12.18: “[b]uonasera si fa presente che adesso la linea è ok ringing sul router sia da scheda wind che opi. Fornito riscontro alla cliente dott.ssa Liguori”. Agli atti non risultano presenti ulteriori segnalazioni di guasto successive al 22 gennaio 2019.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/05/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 198,00 (centonovantotto/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione dell'utenza telefonica. La presente determina annulla e sostituisce il precedente provvedimento caricato sulla piattaforma.

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