

DETERMINA DIRETTORIALE 29/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/91724/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DEMA - TIM SpA, Nuvola Srl

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 DEMA, del 04/03/2019 acquisita con protocollo N. 0091440 del 04/03/2019

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 DEMA, in persona del legale rappresentante pro tempore sig.ra R. Apestre, intestataria delle utenze telefoniche business n. 011573xxx e n. 0114030xxx, contesta la ritardata attivazione del servizio WLR con la società Nuvola S.r.l., previa portabilità numerica dalla società TIM S.p.A. In particolare, l’istante ha rappresentato che a far data dal 3 dicembre 2016 l’istante sottoscriveva un contatto con la società Nuvola S.r.l., avente ad oggetto l’attivazione del servizio WLR previa portabilità della linea telefonica n. 011573xxx già attiva su rete TIM. A fronte dei solleciti di attivazione, l’istante apprendeva dal servizio clienti di Nuvola S.r.l. che il ritardo era causato dai ripetuti scarti di TIM che rifiutava il passaggio della linea con motivazione “linea diversa da quella richiesta”. Solo in data 31 maggio 2017 si perfezionava l’attivazione del servizio WLR. La società TIM S.p.A. non forniva riscontro ai ripetuti reclami e alle richieste di chiarimenti in ordine al mancato passaggio della linea in WLR e proseguiva nella fatturazione di importi non dovuti, anche successivamente alla disdetta contrattuale formalizzata dall’istante in data 7 novembre 2017. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. la liquidazione degli indennizzi quantificati in euro 1.200,00 per il ritardo nell’attivazione del servizio WLR su linea n. 011573xxx dal 30 gennaio 2017 al 31 maggio 2017; ii. la liquidazione degli indennizzi per mancata risposta ai reclami. iii. la restituzione degli importi fatturati dal 17 dicembre 2017.

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione. La società Nuvola S.r.l. con nota dell’8 luglio 2019 ha rappresentato di avere informato l’istante in ordine agli scarti notificati dalla società TIM S.p.A., puntualizzando che l’allegazione delle schermate di rifiuto rientra nelle legittime richieste del cliente.

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, va evidenziato che nel corso della presente istruttoria è stata richiesta l’integrazione del contraddittorio nei confronti di Nuvola S.r.l. ai sensi dell’articolo 19 del Regolamento al fine di acquisire elementi utili per l’accertamento della responsabilità in ordine alla ritardata attivazione del servizio WLR su linea già attiva in TIM richiesta dall’istante nel mese di dicembre 2016; a fronte di tale estensione, la società Nuvola S.r.l. ha documentato di avere reso edotto l’istante in ordine agli scarti notificati a far data dal mese di gennaio 2017 dalla società TIM S.p.A. che hanno ritardato la fornitura richiesta. Nel caso di specie, a fronte della richiesta di attivazione del 3 dicembre 2016 e a far data dal primo ordinativo processato dalla società Nuvola S.r.l. in data 26 dicembre 2017, si evince dalla copia delle

schermate presenti nel fascicolo documentale il tracciamento di ben cinque KO notificati dalla società TIM S.p.A. con la medesima causale “tipologia di utenza incompatibile con il servizio richiesto”. Al riguardo, va evidenziato che la società TIM S.p.A., né nel corso dell’interlocuzione con l’istante, né nel corso della presente procedura, ha dimostrato di avere provveduto a informare l’istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul delivery della richiesta di attivazione del servizio WLR da parte di Nuvola S.r.l.; né ha fornito le motivazioni in ordine alla causale di scarto “tipologia di utenza incompatibile con il servizio richiesto”; peraltro causale non confacente ad una linea già presente sulla rete di commutazione TIM. Pertanto è possibile rilevare che la ritardata attivazione della linea WLR, imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A., è circoscritta al periodo intercorrente dal 4 gennaio 2017 (dies a quo, computato con riferimento alla prima data di notifica della causale di scarto) al 31 maggio 2017 (data di attivazione) per il numero complessivo di 147 giorni. Nello specifico, per tale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell’istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 pro die previsto dall’articolo 7, comma 1, del Regolamento indennizzi secondo il quale “in caso di ritardo nell’espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l’operatore responsabile è tenuto a corrispondere l’indennizzo in misura pari a euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all’articolo 6”, in considerazione del fatto che comunque l’utenza telefonica n. 011573xxx, già attiva e disponibile sulla rete di commutazione della società TIM S.p.A., non è stata comunque disservita. Detto parametro dovrà essere computato in misura del doppio in conformità a quanto previsto dall’articolo 13, comma 3, del sopra citato Regolamento, attesa la natura business della predetta utenza. Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante al 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 le note allegate al fascicolo istruttorio che riportano apposito numero di protocollo a prescindere dalla relativa ricezione, il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. Da ultimo accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto iii., di rimborso degli importi fatturati a far data del 17 dicembre 2017, in considerazione del termine di efficacia dei trenta giorni della disdetta contrattuale formalizzata dall’istante con la raccomandata A.R. n. 15424553445 – 7, ricevuta dalla società TIM S.p.A. in data 17 novembre 2017, come si evince da copia del timbro postale apposto sull’avviso di ricevimento.

DETERMINA

- TIM SpA , in parziale accoglimento dell’istanza del 04/03/2019, è tenuta a 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 441,00 (quattrocentoquarantuno/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 pro die per il numero di 147 giorni di mancata attivazione del servizio WLR dal 4 gennaio 2017 al 31 maggio 2017 inerente all’utenza telefonica n. 011573xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, 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. 0114030xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati a far data dal 17 dicembre 2017 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