

DETERMINA DIRETTORIALE 47/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/207231/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Boccia - TIM SpA (Kena 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 dell’utente Boccia, del 20/11/2019 acquisita con protocollo N. 0501296 del 20/11/2019;

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:

Il sig. Boccia, intestatario dell’utenza telefonica business n. 3484635xxx, ha contestato la ritardata attivazione contrattuale previa portabilità della risorsa numerica da altro operatore, nonché la successiva interruzione del servizio. In particolare, l’istante ha rappresentato di avere aderito in data 22 luglio 2019, tramite servizio clienti TIM (191), ad una proposta contrattuale “business” previo passaggio della numerazione 3484635xxx attiva con l’operatore Vodafone Italia. In data 26 luglio 2019 la società TIM S.p.A. provvedeva alla consegna dell’apparato cellulare iPhoneXR con apposita nuova SIM e in pari data un operatore del servizio assistenza clienti forniva rassicurazioni in ordine all’imminente attivazione dei servizi e all’invio tramite mail della copia del contratto sottoscritto telefonicamente. Dopo circa due ore, l’istante riscontrava l’inibizione del traffico in entrata, in uscita e della navigazione dati. Nonostante numerose segnalazioni reclami telefonici, solo in data 12 agosto 2019 la società TIM S.p.A., mediante contatto telefonico inbound, provvedeva all’attivazione contrattuale; quindi con ritardo rispetto la data del 30 luglio 2019 di attivazione riportata nella fattura emessa nel mese di settembre 2019. Di seguito, in data 17 ottobre 2019 l’istante riscontrava l’inibizione del solo traffico in uscita e nonostante ripetuti reclami telefonici, la società TIM S.p.A. si attivava al ripristino della funzionalità dei servizi solo in data 29 ottobre 2019. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede:

- i. il risarcimento per interruzione della linea telefonica per danno emergente e lucro cessante, patrimoniale e non patrimoniale, per negligenza e per mancato rispetto degli obblighi di legge, pari a euro 825,00;
- ii. il riconoscimento delle spese di procedura.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, si rileva che il cliente è titolare del contratto n. 888011933856 che comprende n. 1 linea 3484635xxx con profilo tariffario MNP TIM EXTRA LARGE e n. 1 apparato APPLE iPhone XR 64GB Black. Si evidenzia da subito che il Cliente non ha mai pagato alcuna fattura dall’attivazione del suddetto contratto e allo stato sull’utenza in questione è presente una morosità complessiva pari ad euro 525,33 corrispondente a n. 4 fatture insolute, dal conto 5/19 al 2/20 (di prossima scadenza). L’utenza 3484635xxx viene sospesa per morosità in data 27 novembre 2019 per poi essere riattivata il giorno seguente per esigenze di Conciliazione ancora aperta a seguito mancato accordo in I° grado. TIM ha provveduto pertanto ad inserire flag di reclamo sulle fatture scoperte 7X1904246872, 7X1903119553, 7X2000733133 e 7X1905031237 al fine di interrompere il ciclo del credito fino alla definizione della controversia. Ricostruendo la vicenda si rappresenta che in data 19 luglio

2019 risulta emesso ordine di attivazione per l'utenza 3484635xxx PROFILO MNP TIM EXTRA LARGE e per l'apparato APPLE iPhone XR 64GB Black. La linea 3484635xxx viene attivata in data 30 luglio 2019. In data 01 agosto 2019 il Cliente contatta il 191 per richiedere cambio carta della linea 3484635xxx a seguito malfunzionamento della sim. Il cambio sim sull'utenza in oggetto risulta effettuato con ICCID 243992404 in data 02 agosto 2019. L'11 agosto 2019 il Cliente contatta il 191 lamentando l'impossibilità a ricevere e ad effettuare chiamate dal numero 3484635xxx. Detta segnalazione viene lavorata in escalation e in data 13 agosto 2019, il cliente, contattato al recapito 3484635xxx, conferma il regolare ripristino del servizio. Il 18 ottobre 2019 il cliente segnala nuovo disservizio, questa volta relativo all'impossibilità ad effettuare traffico voce in uscita. Il disservizio viene risolto definitivamente in data 20 ottobre 2019, quindi in linea con le relative condizioni contrattuali. Sulla base di quanto sopra esposto, TIM declina qualsiasi responsabilità in merito ai fatti oggetto".

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. Per quanto concerne la ritardata attivazione del servizio previa portabilità della risorsa numerica da Vodafone Italia S.p.A. si deve evidenziare che la società TIM S.p.A. si è limitata ad asserire in memoria che a fronte dell'ordine emesso in data 19 luglio 2019 l'attivazione dei servizi è avvenuta in data 30 luglio 2019; tuttavia detta società non ha fornito alcuna giustificazione in ordine al disservizio lamentato dall'istante dal 26 luglio 2019 (data di consegna della SIM e dell'apparato mobile) al 12 agosto 2019. Sul punto, va rilevato che la data di attivazione del 30 luglio 2019, riportata nella fattura del mese di settembre 2019 e menzionata in memoria risulta inconferente con la seguente asserzione "la conferma in data 13 agosto 2019 del ripristino della funzionalità del servizio", contenuta nella stessa memoria. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata attivazione inerente alla risorsa numerica n. 3484635xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 26 luglio 2019 (data di consegna della SIM e di conferma di attivazione) al 12 agosto 2019 (data di effettiva attivazione previa portabilità della numerazione da Vodafone Italia), per il numero complessivo di 17 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo". Detto parametro però va computato in misura del doppio attesa la natura business dell'utenza interessata dal disservizio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi. Del pari, va rilevato che per quanto concerne il funzionamento parziale della linea telefonica, inibita al solo traffico in uscita, la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione in ordine alla mancata gestione della richiesta di assistenza del cliente del 18 ottobre 2019, limitandosi ad evidenziare che la predetta segnalazione di disservizio è stata gestita in data 20 ottobre 2019, quindi nei termini regolamentari. Tuttavia, detta società non ha fornito copia del retrocartellino, atta a documentare l'effettiva risoluzione del disservizio, a riprova di quanto asserito. Pertanto, il funzionamento parziale del servizio telefonico, imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A., legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 3,00 pro die da computarsi per il numero complessivo di 11 giorni dal 18 ottobre 2019 al 29 ottobre 2019. Detto parametro però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi. Da ultimo non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per gestione della pratica, in assenza di alcuna documentazione attestante le spese necessarie e giustificate sostenute per l'espletamento della presente procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6, del Regolamento.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/11/2019, 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 170,00 (centosettanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 pro die per il numero di 17 giorni di mancata attivazione del servizio dal 26 luglio 2019 al 12 agosto 2019 inerente all'utenza telefonica n. 3484635xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2, e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi. ii. euro 66,00 (sessantasei/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 pro die per il numero di 11 giorni di funzionamento parziale dal 18 ottobre 2019 al 29 ottobre 2019 inerente all'utenza telefonica n. 3484635xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 2 e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi.

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.

Il direttore
Mario Staderini