

DETERMINA DIRETTORIALE 79/20/DTC

Fascicolo n. GU14/224001/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GRANIERI - Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), TIM S.p.A. (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 GRANIERI, del 02/01/2020 acquisita con protocollo N. 0000763 del 02/01/2020

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:

L’istante, titolare di una utenza telefonica fissa n. 0815032xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’istante, a seguito della richiesta di migrazione da WIND Tre a TIM, in data 3 gennaio 2019 ha riscontrato un malfunzionamento sulla linea voce, che non consentiva la ricezione delle telefonate; tale disservizio si è protratto fino al 5 febbraio 2019; b. l’istante ha inviato un reclamo tramite PEC in data 7 febbraio 2019 senza ricevere alcun riscontro. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per malfunzionamento della linea voce; ii. lo storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio; iii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv. il rimborso delle spese di procedura

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, la linea n. 0815032xxx intestata a Granieri Vincenzo C.F. GRNxxx50C14E754Y è stata attivata il 31 dicembre 2018 a seguito richiesta di rientro da WIND Tre del 17 dicembre 2018, con l’offerta “TIM Connect Fibra Gold a euro 29,90 al mese + servizio “TIM Expert” a euro 6,88 al mese per 48 mesi. In data 7 febbraio 2019 è pervenuta una PEC da parte del legale del cliente per reclamare il malfunzionamento della linea in questione dal 3 gennaio 2019: Il riscontro è stato fornito con lettera del 28 febbraio 2019, nel pieno rispetto dei termini previsti. Non sono presenti ulteriori reclami. Sui sistemi di fatturazione di TIM tutte le fatture risultano dovute e regolarmente pagate. In merito al malfunzionamento segnalato dall’istante relativo alla mancata ricezione delle chiamate in entrata da numerazioni di gestori diversi da TIM in relazione al periodo dal 3 gennaio 2019 al 5 febbraio 2019, dopo che la linea n. 0815032xxx risulta rientrata in TIM da WIND Tre, TIM ha precisato che il suddetto disservizio deve essere attribuito al gestore precedente che in fase di rilascio del numero non ha completato le configurazioni in centrale per la ricezione delle chiamate da tutti i numeri di qualsiasi gestore. TIM ha precisato, inoltre, che la segnalazione per mancata ricezione delle chiamate da altri gestori, è pervenuta solo in data 11 gennaio 2019, con primo invio di richiesta di risoluzione a OLO in pari data e rinvio di sollecito via mail in data 18 gennaio 2019, come da documentazione allegata alla memoria difensiva. Il disservizio è stato risolto in via definitiva in data 6 febbraio 2019 a cura di WIND Tre a cui le relative segnalazioni del cliente sono state trasmesse da parte della competente struttura aziendale di TIM.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. In via preliminare, occorre precisare che nel corso della procedura l'istante ha sottoscritto una rinuncia al prosieguo della controversia nei confronti di WIND Tre. La richiesta dell'istante di cui al punto i. merita accoglimento in quanto l'istante, cliente TIM, ha contestato in data 11 gennaio 2019 (come risulta dalla memoria di TIM) il malfunzionamento della linea voce che non consentiva la ricezione delle telefonate. Il problema è stato risolto in data 6 febbraio 2019 a seguito dell'intervento di WIND Tre che nel corso della procedura di migrazione non aveva completato le configurazioni in centrale per la ricezione delle chiamate da tutti i numeri di qualsiasi gestore. Si ritiene che TIM sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il periodo dall'11 gennaio 2019 al 6 febbraio 2019 per il numero di giorni pari a 35 in considerazione del fatto che il cliente non poteva conoscere le cause del disservizio e correttamente ha rivolto la segnalazione al gestore cui era legato contrattualmente; spetterà poi a TIM eventualmente rivalersi nei confronti di WIND Tre nell'ambito dei rapporti inter operatori. La richiesta dell'istante di cui al punto ii non può trovare accoglimento atteso che si tratta di malfunzionamento della linea voce e non di interruzione totale del servizio, unica fattispecie che avrebbe determinato il diritto allo storno delle fatture. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto il reclamo risulta riscontrato da TIM in data 28 febbraio 2019. Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/01/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 105,00 (cento cinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea voce. 3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del 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.

Il direttore
Mario Staderini