

DETERMINA DIRETTORIALE 9/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/85490/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Biasci - 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 Biasci, del 19/02/2019 acquisita con protocollo N. 0069328 del 19/02/2019 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:

Il sig. Biasci, intestatario dell’utenza telefonica n. 0587213xxx, ha contestato la perdita della numerazione storica, a seguito della richiesta di portabilità della predetta risorsa numerica da TIM in Vodafone Italia. In particolare, l’istante ha rappresentato che, già cliente TIM, in data 29 agosto 2017 aderiva ad una proposta di abbonamento con la società Vodafone Italia S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico, previo trasferimento della predetta risorsa numerica da TIM S.p.A. Di seguito, l’istante riscontrava che la società Vodafone Italia S.p.A. anziché attivare i servizi sull’utenza telefonica n. 0578213xxx, provvedeva ad attivare una nuova linea telefonica recante il numero 0587353xxx, trovandosi in tale modo a sopportare una duplice fatturazione. Tempestivamente l’istante contattava il servizio assistenza clienti Vodafone e apprendeva che l’operatore TIM S.p.A. non aveva rilasciato la numerazione. Tuttavia, l’istante, dopo aver contattato il servizio assistenza clienti TIM, veniva a conoscenza del mancato invio da parte di Vodafone Italia di alcuna richiesta di migrazione della predetta risorsa numerica. Pertanto, l’istante si vedeva costretto a formalizzare alla società TIM S.p.A. richiesta di disdetta contrattuale, mediante invio di raccomandata A.R. n. 15319517569 – 3 del 15 novembre 2017, ricevuta dalla società TIM S.p.A. in data 20 novembre 2017, come si evince dal timbro postale apposto sulla ricevuta di ritorno In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. la liquidazione di un indennizzo a copertura della perdita della numerazione storica e per disservizi nella procedura di passaggio ad altro operatore; ii. il rimborso degli importi a titolo di canone fatturati dalla società TIM S.p.A. dal mese di settembre 2017 fino alla richiesta di cessazione contrattuale.

La società TIM S.p.A. ha evidenziato nella propria memoria quanto segue: “nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Il sig. Biasci asserisce di avere sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico – soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. In primo luogo è opportuno precisare che non è possibile accogliere la richiesta di rimborso di tutti i canoni da settembre 2017 sino alla richiesta di cessazione dell’utenza 0587213xxx, che appare generica ed indeterminata nella misura in cui parte istante non allega i conti telefonici emessi da TIM né ne prova l’avvenuto pagamento. E’ altresì evidente la correttezza della condotta di TIM nel presidiare la procedura di migrazione della linea 0587213xxx, atteso peraltro il ruolo di

mero donating nell'ambito della stessa, onerato quindi di rilasciare la numerazione al momento della richiesta da parte dell'OLO recipient, circostanza che non è avvenuta nel caso di specie. Come documentano infatti le schermate wholesale allegate, per la linea in parola non risulta alcuna richiesta di migrazione da parte di OLO Vodafone – che infatti ha attivato una nuova utenza – ma solo l'ordinativo di cessazione del 15 gennaio 2018, in ossequio alla disdetta del 17 novembre 2017. Alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istante che nel merito, risulta infondata in fatto e in diritto”.

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, si deve far presente che, con il deposito dell'istanza di conciliazione il sig. Biasci ha avviato la procedura di definizione della controversia anche nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., avente quindi il medesimo oggetto, ovvero il mancato rientro della risorsa numerica in Vodafone Italia, nonché la perdita della numerazione. Il relativo procedimento si è concluso con verbale di accordo parziale in ragione dell'accordo raggiunto tra il sig. Biasci e la società Vodafone Italia S.p.A. in data 14 febbraio 2019, in cui veniva formalizzato l'impegno della società Vodafone Italia S.p.A. alla liquidazione degli indennizzi a copertura dei disservizi occorsi. Tanto premesso, si deve evidenziare che, con successiva istanza del 19 febbraio 2019, la parte istante ha inteso incardinare la presente procedura di definizione della controversia nei confronti della società TIM S.p.A. segnatamente alla problematica della perdita della numerazione storica. All'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che la responsabilità in ordine alla perdita della numerazione “storica”, id est la n. 0587213xxx, non è imputabile alla società TIM S.p.A. alla luce delle considerazioni di seguito riportate. Nello specifico, il posizionamento espresso in memoria dalla società TIM S.p.A., supportato da idonea documentazione probatoria e nello specifico dalla copia delle schermate wholesale, è conforme all'attività gestionale espletata dalla società Vodafone Italia S.p.A. che ha provveduto all'attivazione di una nuova linea telefonica, la n. 0587353xxx, in luogo del provisioning dell'ordinativo di migrazione della risorsa numerica originaria, così come richiesto dall'istante in sede di adesione contrattuale. Infatti dalla disamina delle schermate wholesale risulta ictu oculi la dicitura “Cessazione normale ULL linea attiva/non attiva”, ovvero il delivery della sola cessazione standard, inserita a sistema dopo il censimento nei sistemi della disdetta contrattuale inviata dal sig. Biasci nel mese di novembre 2017; circostanza, peraltro, non smentita dall'istante medesimo. Da ultimo, va sottolineato il comportamento omissivo del sig. Biasci, attesa l'assenza di qualsiasi atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società il recupero della numerazione per tutto il periodo di latenza della stessa intercorso tra il mese di agosto 2017 e la data di deposito dell'istanza di conciliazione. Per quanto sopra esposto, anche in considerazione dell'assenza di reclami in ordine alla lamentata perdita della numerazione e alla fatturazione emessa antecedentemente alla disdetta del 15 novembre 2017, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante. Da ultimo, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii, sia pure segnatamente al rimborso degli importi fatturati a titolo di canone dal 20 dicembre 2017 al 15 gennaio 2018, atteso che la richiesta di disdetta contrattuale ricevuta dalla società TIM S.p.A. è stata processata solo in data 15 gennaio 2018, quindi oltre il termine di efficacia dei 30 giorni.

DETERMINA

- TIM SpA, in accoglimento dell'istanza del 19/02/2019, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0587213xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati a titolo di canone dal mese di dicembre 2017 al mese di gennaio 2018 con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla presentazione dell'istanza introduttiva del presente procedimento.

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