

DETERMINA DIRETTORIALE 60/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/691458/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.M. -
Dimensione s.r.l., TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 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. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente C.M., del 11/07/2024 acquisita con protocollo n. 0192739 del 11/07/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. M.C., intestatario dell’utenza telefonica n. 0121331xxx, contesta il ritardo nell’attivazione contrattuale e la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività da parte della società Dimensione S.r.l., nelle more della procedura di portabilità della predetta risorsa numerica da TIM S.p.A. In particolare, l’istante, già cliente TIM, ha rappresentato che in data 24/11/2023 aderiva ad un’offerta commerciale di Dimensione S.r.l., per l’erogazione del servizio di connettività Fibra FTTH previa portabilità del numero telefonico 0121331xxx fornito su linea FTTC da TIM. In data 30/04/2024 i tecnici di Open Fiber effettuavano l’intervento tecnico in loco per il collegamento in fibra dalla cassetta esterna fino alla borchia ottica e installavano l’ONT. In data 02/05/2024 la società Dimensione S.r.l. confermava l’attivazione della fibra e forniva i dati di configurazione del modem a mezzo mail; ciononostante l’istante riscontrava l’impossibilità di connessione dipesa da probabile vulnerabilità nella posa della fibra. Successivamente, in data 14/05/2024 l’istante riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico e del servizio di connettività e a seguito di

segnalazione inoltrata sia a TIM che a Dimensione veniva a conoscenza della portabilità avvenuta in pari data del numero telefonico 0121331xxx. Nonostante i ripetuti reclami reiterati da parte istante, la funzionalità dei servizi veniva ripristinata solo in data 08/06/2024 a seguito del completamento dei lavori eseguiti in data 31/05/2024 da parte di Open Fiber, sollecitata probabilmente dal fornitore dei servizi a seguito dell'avvio della procedura di conciliazione innanzi al CORECOM Piemonte. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio dal 30/04/2024 alla data di attivazione del 08/06/2024; ii. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione del servizio dati e telefonia dal 14/05/2024 fino al 08/06/2024 con maggiorazione per i servizi forniti su banda ultra-larga e interessi legali; iii. esonero dal pagamento dell'importo di una mensilità in caso di richiesta di migrazione ad altro operatore.

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “dalle verifiche effettuate sui nostri sistemi di rete e di Wholesale è emerso che il nr. 0121331xxx è migrato ad altro Operatore in data 14/05/2024 con DRO 06/05/24 e DAC 14/05/2024. Si allegano le schermate di sistema (cr.all.1). In merito ai disservizi lamentati dal Cliente si segnala che la data espletamento ordine di migrazione con altro Operatore è del 14/05/2024. Le richieste del Cliente non vengono accolte in quanto TIM non è responsabile dei disservizi lamentati dal Cliente. Si sottolinea che l'attività di avvio della migrazione o NP pura presso il DONOR delle numerazioni o l'operatore Wholesale responsabile del processo migrazione nei passaggi tra operatori ricade sul gestore Recipient secondo quanto espressamente indicato dalle delibere in materia (Delibera 274/07/CONS e Delibera 35/10/CIR e Delibera 103/22/CIR); l'operatore RECIPIENT, che inizia a fatturare servizi fonia o dati sulle numerazioni o connettività, ha anche la responsabilità di accertarsi di avere acquisito correttamente le risorse di numerazione e le risorse di connettività. La situazione amministrativa è regolare, l'ultima fattura emessa quella relativa al mese di giugno 2024 di euro 15,25 è stata saldata dal cliente”. Sulla base di quanto sopra indicato, la società TIM S.p.A. declina ogni responsabilità e richiede di essere estromessa dal presente procedimento. La società Dimensione s.r.l. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “in data 24/11/2023, il Sig. M.C., nonostante fosse stato informato da Dimensione s.r.l. che per l'attivazione del servizio di connessione dati e voce bisognava attendere il rilascio della V-lan, sottoscriveva con quest'ultima contratto (codice contratto 3155xxx). In data 30/04/2024, il Sig. C. comunicava a Dimensione che Open Fiber aveva effettuato i lavori necessari; in data 02/05/2024, codesta società configurava da remoto un router di proprietà del Signor C. per permettergli di adoperare la connessione; in data 03/05/2024, Dimensione, preso atto che i lavori non erano stati terminati come invece dichiarato dal Sig. C., apriva una segnalazione ad Open Fiber chiedendo quindi di procedere in tal senso; in data 06/05/2024, Dimensione sollecitava Open Fiber a comunicare aggiornamenti in merito allo stato della pratica; in data 06/05/2024, Dimensione forniva al C. un proprio router; in data 08/05/2024, Dimensione comunicava all'odierno istante di essere ancora in attesa che Open Fiber terminasse i lavori; in data 10/05/2024, Open Fiber veniva nuovamente sollecitata da codesta società a terminare i lavori; in data 31/05/2024, Dimensione inviava un ennesimo sollecito ad Open Fiber; in data 31/05/2024, in risposta al predetto sollecito, Open Fiber comunicava di aver portato a termine la posa in opera di 300 metri di cavo così come richiesto dal Sig. C. (dopo aver tagliato i rami degli alberi presenti nell'area adiacente l'abitazione presso cui attivare il servizio) e di aver collegato la borchia e l'ONT, e che quindi bisogna soltanto ripristinare il cavo del CNO tranciato, intervento quest'ultimo in fase di lavorazione. In data 04/06/2024, dopo un ulteriore sollecito, Open Fiber informava a Dimensione che la riparazione del cavo sarebbe terminato nei giorni seguenti. In data 07/06/2024, Open Fiber comunicava l'ultimazione dei lavori. In data 07/06/2024, Dimensione apriva un ticket di guasto ad Open Fiber in quanto, nonostante i lavori fossero stati terminati da quest'ultimo, il Sig. C. lamentava problemi di navigazione. In data 08/06/2024, Open Fiber comunicava di aver risolto il guasto. In pari data Dimensione contattava il Sig. C. per appurare il funzionamento della linea telefonica nonché per fissare un appuntamento ad inizio della settimana seguente al fine di poter effettuare ulteriori controlli sulla linea dati. In data 11/06/2024, come da accordi, Dimensione contattava il Sig. C. per effettuare i controlli del caso. In data 12/06/2024, il Sig. M.C. confermava a Dimensione di avere una connessione con velocità a 2200 mega, pertanto pienamente in linea con il profilo venduto. Pertanto, i disservizi lamentati dal Sig. C. non sono addebitabili a Dimensione s.r.l. ma esclusivamente ad Open Fiber. La società Dimensione ha fornito sollecitata assistenza tecnica, di supporto e di sollecitazione verso Open Fiber, assicurando al Sig. C. il ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi. Pertanto, non sussiste inadempimento contrattuale da parte di Dimensione in quanto il mancato ripristino dell'operatività del servizio non è alla stessa imputabile. Come affermato dal Sig. C. nella propria memoria i disservizi sono addebitabili esclusivamente ad Open Fiber: “Il 29/05/2024 poiché al quarto sopralluogo dei tecnici OPEN FIBER effettuati nel corso del mese di maggio senza effettuare

nessun intervento, ho provveduto ad avviare il Procedimento UG_683188_2024 e GU5_683192_2024. Solo a valle di questa azione mi ha contattato Open Fiber fissandomi un appuntamento per il 31 maggio, giorno in cui i tecnici hanno provveduto a smantellare tutto il cavo posato il giorno 30 aprile e sostituirlo con un nuovo cavo. In ogni caso anche al termine del lavoro la linea è rimasta fuori servizio a detta loro a causa di un guasto.”. In ogni caso, le richieste avanzate dal Sig. C. sono comunque inammissibili e improcedibili in quanto le stesse non sono le medesime effettuate in fase conciliativa”. Sulla base di quanto sopra indicato, la società Dimensione s.r.l. declina ogni responsabilità e richiede di essere estromessa dal presente procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Nel merito, si deve evidenziare che a seguito dell’intervento tecnico in loco effettuato in data 30/04/2024 da Open Fiber - quale operatore, nel contesto dei servizi di connettività offerti da Dimensione alla propria clientela, incaricato di svolgere tutte le operazioni preordinate all’attivazione del servizio - la società Dimensione s.r.l. ha inserito in data 06/05/2024 l’ordinativo di “ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA” che è stato espletato con esito positivo in data 14/05/2024; data quest’ultima di effettivo passaggio della numerazione 0121331xxx su vettore TWT, nei confronti della quale la società Dimensione s.r.l. risulta essere reseller autorizzato alla fornitura al pubblico dei servizi di comunicazione elettronica come risulta dalle schermate Wholesale, prodotte in copia dalla società TIM S.p.A. Tanto premesso, nella fattispecie in esame, non può ravvisarsi alcun ritardo nell’attivazione dei servizi, atteso che la società Dimensione s.r.l. ha completato la procedura di portabilità numerica nella tempistica prevista dal quadro regolamentare vigente. Pertanto, la richiesta dell’istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi non può ritenersi accoglibile. Di converso, per quanto concerne la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività dal 14/05/2024 all’08/06/2024 si deve evidenziare che, sebbene l’assenza di collegamento sia dipesa dal mancato completamento dei lavori da parte della società Open Fiber, la società Dimensione s.r.l. avrebbe comunque dovuto fornire adeguata informativa alla parte istante in ordine al probabile disservizio, dipeso dall’adeguamento tecnico ovvero dalla conversione della tecnologia da FTTC in FTTH, nonchè alle modalità e alle tempistiche di risoluzione della criticità. Va, altresì, evidenziato che la società Dimensione s.r.l., a seguito delle segnalazioni di parte istante, non ha documentato di avere interessato Open Fiber in ordine alla pronta risoluzione del disservizio. Difatti, sebbene la società Dimensione S.r.l. abbia asserito in memoria quanto segue: “in data 03.05.2024, Dimensione, preso atto che i lavori non erano stati terminati come invece dichiarato dal Sig. C., apriva una segnalazione ad open Fiber chiedendo quindi di procedere in tal senso; in data 06.05.2024, Dimensione sollecitava Open Fiber a comunicare aggiornamenti in merito allo stato della pratica; in data 06.05.2024, Dimensione forniva al C. un proprio router; in data 08.05.2024, Dimensione comunicava all’odierno istante di essere ancora in attesa che Open Fiber terminasse i lavori; in data 10.05.2024, Open Fiber veniva nuovamente sollecitata da codesta società a terminare i lavori” non ha però fornito copia dello screenshot da cui si evince l’apertura dei relativi tickets, attestanti i solleciti di supporto e assistenza tecnica nei confronti di Open Fiber. Invero, la società Dimensione s.r.l. si è attivata prontamente solo a seguito dell’istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Piemonte, con risoluzione definitiva del disservizio in data 08/06/2024. Ergo, la richiesta dell’istante di cui al punto ii., con riferimento alla sospensione del servizio telefonico e del servizio internet in tecnologia Fibra inerente alla risorsa numerica n. 0121331xxx per il numero complessivo di 25 giorni dal 14/05/2024 all’08/06/2024 può ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, secondo il quale “in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”; parametro che però va computato con aumento di un terzo, secondo quanto previsto dall’articolo 13, comma 2, del Regolamento indennizzi. Resta salva, la facoltà, per la Società, di rivalersi sull’operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest’ultimo in ordine ai fatti accertati. Da ultimo non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto iii., di esonero dal pagamento dell’importo di una mensilità in caso di richiesta di migrazione ad altro operatore, in assenza di alcuna documentazione attestante la richiesta di trasferimento della risorsa numerica.

DETERMINA

- Dimensione s.r.l., in parziale accoglimento dell’istanza del 11/07/2024, 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 350,00 (trecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 14,00 pro die per il numero di 25 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività inerente all’utenza telefonica n. 0121331xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 2,

del Regolamento indennizzi.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella