

DELIBERA N. 78/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EMME2 /WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/399621/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 giugno 2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Emme2, dell’08/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze telefoniche fisse *business* n. 0873370xxx e 0873380xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. la società Emme2, nel mese di aprile 2020, ha richiesto alla società WIND Tre l'attivazione della fibra ottica presso i supermercati a marchio Todis e Conad, rispettivamente con sede in Corso Mazzini, Vasto (CH) e alla Via Alessandrini, Vasto (CH), aventi le numerazioni 0873370xxx e 0873380xxx, prima attivi con TIM;

b. agli inizi del mese di giugno 2020, i tecnici WIND Tre si sono recati presso il supermercato Conad provvedendo all'installazione del nuovo modem per la fruizione della fibra ottica;

c. nell'attesa del passaggio tra operatori, presso il supermercato Conad erano presenti due modem, uno fornito da TIM e l'altro appena installato da WIND Tre mentre presso il supermercato Todis non è stato installato, nonostante le reiterate richieste, alcun nuovo modem da parte di WIND Tre, permanendo quello di TIM;

d. il legale rappresentante, Pietro Moretti, tuttavia, effettuando una prova, si è accorto che il modem installato presso la sede del Conad di Via Alessandrini in realtà era stato associato alla numerazione 0873370xxx di pertinenza del supermercato Todis;

e. il problema è stato ripetutamente segnalato per tutto il mese di settembre anche a mezzo PEC;

f. in data 15 ottobre 2020, tuttavia, è avvenuto lo *switch* tra gli operatori, con la conseguenza che presso il supermercato Todis veniva disattivata definitivamente la linea telefonica n. 0873370xxx, con impossibilità di inoltrare e ricevere chiamate;

g. soltanto a seguito del procedimento GU5, la detta numerazione veniva riallineata al supermercato Todis di Corso Mazzini in Vasto. La numerazione, tuttavia, nonostante il riallineamento, risultava inutilizzabile con impossibilità di effettuare chiamate e di utilizzare il servizio internet. La risoluzione della problematica avveniva soltanto agli inizi del mese di aprile 2021.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

i. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata attivazione di due linee telefoniche *business*;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, in merito alle contestazioni del cliente circa un ritardo nella lavorazione della portabilità verso WIND Tre delle linee nn. 0873380xxx e 0873370xxx, ha dichiarato che, dalle analisi condotte, risulta che la linea

n. 0873370xxx sia stata cessata il 26 ottobre 2020 per *Number Portability*, mentre per la linea n. 0873380xxx non ci sono richieste di migrazione.

Al momento l'istante ha un insoluto pari a euro 23,92.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che, in data 29 maggio 2020, è pervenuta sui sistemi WIND Tre una richiesta di attivazione del contratto n. 1498568484583 con migrazione della numerazione fissa 0873370xxx, nello scenario WIND Tre *recipient* – TIM *donating*, il cui accesso al servizio avveniva in data 30 giugno 2020 con consegna del relativo modem in data 2 luglio 2020, come risulta dalle schermate di sistema. In data 19 ottobre 2020, è pervenuta istanza GU5/341348/2020 in merito all'attivazione delle linee nel corso della procedura di passaggio tra operatori.

Per l'utenza n. 0873370xxx la portabilità risultava espletata in data 16 ottobre 2020, come da *print* di sistema. WIND Tre ha prontamente effettuato le verifiche con il cliente che ha confermato che la suddetta utenza risultava attivata su un indirizzo errato. Veniva, pertanto, inoltrata una richiesta di verifica al *provisionig* e veniva aperta una pratica di bonifica/chiusura dell'ordine.

Per l'utenza n. 0873380xxx il cliente ha confermato che era ancora attiva con TIM e l'attivazione doveva essere effettuata in via Alessandrini n. 26. Si fornivano pertanto i relativi codici di migrazione.

In data 14 dicembre 2020, in merito al provvedimento notificato, veniva fornito riscontro al CORECOM competente. In data 18 dicembre 2020 è risalito sui sistemi WIND Tre un nuovo ordine di attivazione FTTH per una nuova linea con migrazione dell'utenza n. 0873380xxx nello scenario WIND Tre *recipient* – TIM *donating* il cui accesso al servizio si è completato in data 18 gennaio 2021, come risulta dalle schermate di sistema. Il relativo modem veniva consegnato in data 20 gennaio 2021, come da *print* di sistema. La *Number Portability* si è completata il 16 febbraio 2021.

WIND Tre ha precisato di aver predisposto degli aggiustamenti contabili in favore del cliente mediante riconoscimento di un indennizzo previsto da Carta dei Servizi dell'importo di euro 50,00 in data 28 ottobre 2020 e di un indennizzo pari ad euro 100,00 in data 12 gennaio 2021.

Anche in merito al reclamo pervenuto in data 15 ottobre 2020, avente a oggetto le stesse contestazioni mosse con la presente istanza e per le quali parte istante chiede indennizzi, WIND Tre dà atto di aver già predisposto aggiustamenti contabili e di aver risposto per fatti concludenti.

In data 4 marzo 2021 è pervenuto un provvedimento GU5/402080/2021 in merito alla mancata attivazione della linea n. 0873380xxx nel corso della procedura di passaggio tra operatori.

WIND Tre ha effettuato prontamente puntuali verifiche tecniche e, a seguito di contatto telefonico con il cliente, ha provveduto all'apertura della pratica id 1-522932219603 chiedendo una gestione prioritaria all'ente competente.

La segnalazione tecnica veniva chiusa automaticamente in data 7 aprile 2021 per problema risolto.

In ottica di *customer orientation*, nelle more del presente procedimento, WIND Tre, in data 15 aprile 2021, ha contattato telefonicamente parte istante che ha confermato il

regolare funzionamento del servizio come da schermata di sistema. In pari data è stato fornito riscontro al CORECOM in merito al provvedimento notificato.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento con le seguenti precisazioni. All'esito dell'istruttoria è stato possibile verificare che in data 29 maggio 2020 l'istante ha richiesto la migrazione con attivazione del servizio Fibra relativo alla numerazione 0873370xxx, che ha subito non solo un ritardo nella procedura di passaggio tra operatori, ma anche dei disservizi. Parte istante ha contestato che la numerazione 0873370xxx era stata attivata presso un indirizzo errato, ma, nonostante diversi reclami telefonici e un reclamo tramite PEC, si è reso necessario rivolgersi al CORECOM competente per risolvere il disallineamento della linea telefonica n. 0873370xxx con contestuale disservizio alla data del passaggio da TIM, avvenuto in data 16 ottobre 2020. La linea telefonica n. 0873370xxx è stata correttamente configurata presso l'indirizzo corretto soltanto 7 aprile 2021.

Tanto premesso, con riferimento alla linea telefonica n. 0873370xxx, può ritenersi che la responsabilità del disservizio occorso sia addebitabile alla società WIND Tre, che pertanto sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* per il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori dalla data del 29 giugno 2020 (dalla data del contratto del 29 maggio 2020, occorre considerare una tempistica di trenta giorni per l'espletamento della procedura di passaggio) fino al 16 ottobre 2020 per il numero di giorni pari a 109. Inoltre, la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, commi 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 16,00 *pro die* dalla data del 17 ottobre 2020 e fino alla data in cui la linea ha ricominciato a funzionare correttamente (7 aprile 2021), per il numero di giorni pari a 172.

In relazione alla linea telefonica n. 0873380xxx, la società WIND Tre ha dichiarato che l'ordine di attivazione del servizio Fibra è pervenuto in data 18 dicembre 2020 e si è completato in data 16 febbraio 2021, con la corretta attivazione della linea in data 7 aprile 2021. Parte istante ha presentato una seconda istanza per provvedimento temporaneo in data 4 marzo 2021 volta a segnalare il mancato funzionamento della linea telefonica n. 0873380xxx dalla data di espletamento della portabilità del 16 febbraio 2021 fino alla riattivazione del 7 aprile 2021.

Tanto premesso, può ritenersi accertata la responsabilità dell'operatore anche con riferimento alla linea telefonica n. 0873380xxx; la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* per il ritardo

nella procedura di passaggio tra operatori dalla data del 18 gennaio 2021 (dalla data del contratto del 18 dicembre 2020, occorre considerare una tempistica di trenta giorni per l'espletamento della procedura di passaggio) fino al 16 febbraio 2021 per il numero di giorni pari a 29. Inoltre, la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, commi 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 16,00 *pro die* dalla data del 17 febbraio 2021 e fino al corretto funzionamento della linea avvenuto in data 7 aprile 2021 per il numero di giorni pari a 49. Dall'importo complessivo deve essere detratto l'importo pari a euro 150,00 già riconosciuto ai sensi della Carta Servizi.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. risulta assorbita dalla gestione delle istanze GU5 che ha comportato la riattivazione delle due linee telefoniche.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Emme2 nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. 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 414,00 (quattrocentoquattordici/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione di due utenze telefoniche *business*;
- ii. 3.386,00 (tremilatrecentottantasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione di due utenze telefoniche *business* su banda ultra-larga.

3. La società WIND Tre 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 giugno 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba