

DELIBERA N. 82/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI PILATO/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/393526/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'8 luglio 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 Di Pilato, del 13/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0803961xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. nel mese di luglio 2020, l'istante ha deciso di traslocare il proprio studio da via Camere del Capitolo (Bisceglie) a via Piave 104, (Bisceglie) e pertanto necessariamente ha dovuto richiedere il trasloco anche della propria utenza storica n. 0803961xxx;

b. WIND Tre non ha potuto conservare il numero storico 0803961xxx nell'operazione di trasloco ed è stato suggerito all'utente di rivolgersi direttamente a TIM; pertanto tramite un *provider* locale, il cliente ha inoltrato istanza di trasloco a TIM in data 3 luglio 2020;

c. a metà luglio 2020 viene effettuato il trasloco dello studio e da quel momento l'istante è in attesa dell'attivazione della linea telefonica da parte di TIM;

d. dopo due mesi di inutile attesa, l'utente ha appreso alla fine del mese di agosto che la pratica era stata rigettata per motivi sconosciuti;

e. il *provider* ha inoltrato la seconda domanda di trasloco agli inizi del mese di settembre 2020, ma anche questa senza buon esito, in assenza di motivazioni;

f. in data 15 ottobre 2020 è stata inviata una terza istanza con identificativo di pratica 237025 e dopo 10 giorni è stata attivata la linea in Fibra con annesso numero di telefono "provvisorio" 0805230xxx;

g. il vecchio numero storico funziona ancora con il trasferimento di chiamata e, dopo reiterati solleciti telefonici, è stato comunicato all'utente che il trasferimento del numero sarebbe avvenuto il 20 novembre 2020, da quel momento il numero storico è "inesistente", per cui anche il trasferimento di chiamata del quale beneficiava non è più fruibile;

h. sono stati fatti diversi interventi di assistenza tecnica (in data 24/11/20, id n. 1-13967787574) e del *provider* (segnalazione n. 0058014635) ma tutti con esito negativo; addirittura il 27 novembre 2020 è stato comunicato con SMS che il problema è stato risolto;

i. l'ultima richiesta inoltrata è del 5 dicembre nella quale viene al cliente spiegato che si tratta di dirottare le chiamate in arrivo dal numero storico sul provvisorio;

j. secondo TIM l'attivazione risulta espletata dal 24 novembre 2020, ma chiamando il numero 0803961xxx esso risultava ancora non attivo;

k. in data 9 dicembre 2020 è stata depositata istanza GU5 per la richiesta di migrazione e attivazione del numero storico in via Piave 104, Bisceglie;

l. in data 15 dicembre 2020 l'utente ha dichiarato che la linea è stata finalmente attivata con il numero storico con conferma di TIM del 16 dicembre 2020;

m. in data 20 dicembre 2020, l'utente si è accorto che, a seguito del ripristino del numero storico, non è stato più possibile fruire del servizio di trasferimento di chiamata previsto contrattualmente;

n. con nota inserita in data 21 dicembre all'interno dell'istanza GU5, è stato richiesto un intervento per risolvere il problema, dal momento che l'istante ha comunicato quanto segue *“[i]l 15 dicembre il mio numero di telefono storico 0803961xxx(virtuale), è stato agganciato al numero 0805230xxx (reale). La linea telefonica è diventata operativa ma ad oggi tutti i miei tentativi di attivare i servizi di 'trasferimento di chiamata' in entrata, previsti contrattualmente, sono andati vani. Inutile dire che ho sollecitato telefonicamente l'intervento per risolvere il disservizio con apertura di segnalazione n. 0058808260 in data 17/12/20. Mi è stato spiegato che il problema sarebbe stato risolto telematicamente agganciando il trasferimento di chiamata al numero virtuale. All'uopo mi è stato anche chiesto il numero cellulare del telefono di servizio sul quale deviare le chiamate in entrata. I miei collaboratori effettuano il lavoro di prenotazione per via remota. Ben sei volte nell'arco di questi giorni trascorsi ho risposto al loro sms di avvenuta risoluzione del problema scrivendo che non è stato risolto il problema”*.

o. successivamente, il disservizio è rientrato, ma si è presentato il problema contrario, ossia dal 1° gennaio 2021 il trasferimento di chiamata dal numero virtuale al cellulare di servizio è stato abilitato, ma chi chiama lo studio medico sul numero storico diretta solo ed esclusivamente sul cellulare del dott. Di Pilato, in difformità a quanto previsto contrattualmente, ovvero la linea in entrata non arriva sul centralino dello studio. In altri termini è stata attivata una deviazione di chiamata fissa sul cellulare. Il numero di sistema rimane invece ancora il n. 0805230xxx che doveva essere un numero provvisorio;

p. oltretutto il cliente ha lamentato la mancata ricezione delle chiamate dagli utenti Vodafone;

q. in data 22 gennaio 2021, TIM ha dichiarato di aver preso atto del provvedimento d'urgenza e che, a seguito di contatto telefonico del 13 gennaio 2021 con il cliente (cell. 3357056xxx), lo stesso ha riferito che sul numero 0803961xxx (rientrato in TIM a novembre 2020) risulta attivo un trasferimento di chiamata “permanente” sulla linea mobile n. 3311295xxx che non è riuscita a disattivare;

r. TIM ha dichiarato, altresì *“[s]uccessivamente abbiamo interessato il settore tecnico per la disattivazione del trasferimento di chiamata che è stato disattivato in data 13/01/2021. Il cliente, richiamato in data 15/01/2021, conferma che ora le telefonate allo 0803961xxx arrivano correttamente presso il suo studio. Siamo in attesa di conferma che il cliente riceva le chiamate da tutti gli operatori.”* In data 4 febbraio 2021, parte istante ha dichiarato che finalmente i servizi sono stati tutti ripristinati, compreso l'identificativo delle chiamate che fino a quel momento non ha funzionato.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di trasloco;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancanza di oneri informativi;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per i disservizi;

- iv. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento;
- v. lo storno della posizione debitoria.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che, sui sistemi di rete TIM, la linea n. 0803961xxx risultava essere in carico a WIND Tre, a cui era stato richiesto il trasloco. Successivamente il cliente si è rivolto a TIM per il rientro e successivo trasloco al nuovo indirizzo con proposta di rientro firmata in data 15 ottobre 2020. Trattandosi di un rientro Fibra ai sensi della delibera 35/10/CIR, è stato attivato un numero provvisorio n. 0805230xxx (ordine di attivazione emesso il 23 ottobre ed espletato il 4 novembre) a cui è stato "appoggiato" come aggiuntivo il numero del cliente 0803961xxx, con ordine di lavorazione espletato in data 24 novembre 2020. L'odierno istante ha aperto alcune segnalazioni tecniche di guasto e anche due procedimenti d'urgenza (GU5), in esito ai quali TIM ha riconfigurato correttamente il numero che risultava essere disservito. Successivamente, il cliente ha aperto una serie di segnalazioni e, a seguito delle verifiche interne, è stato sollecitato WIND Tre nelle date del 19 e 29 gennaio 2020.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante era titolare di un contratto con WIND Tre dall'agosto del 2018 per la numerazione 0803961699 con relativo accesso in Fibra FTTC VULA. In data 9 novembre 2020 è pervenuta prenotifica di portabilità della numerazione nello scenario WIND Tre *donating* – TIM *recipient*, che è andata a buon fine in data 20 novembre 2020.

In data 9 dicembre 2020 è pervenuta istanza di provvedimento temporaneo GU5/364280/2020, per l'immediata attivazione della linea. Il procedimento veniva archiviato perché in data 15 dicembre 2020 l'istante ha comunicato l'attivazione della linea, come confermato da TIM. In data 12 gennaio 2021, l'istante ha inoltrato istanza di provvedimento temporaneo GU5/376527/2021 per segnalare problemi relativi al trasferimento di chiamata. WIND Tre ha confermato che non era presente alcuna richiesta di trasloco e che la linea era migrata in data 20 novembre 2020.

In merito alla contestazione relativa al ritardo nel trasloco della linea numerazione 0803961xxx, WIND Tre ha precisato che alcuna richiesta di trasloco è stata inoltrata dall'istante, per cui eventuali ritardi e i conseguenti disservizi devono essere contestati all'operatore a cui era stata richiesta tale modifica. Il ruolo di WIND Tre è esclusivamente quello di operatore *donating* della numerazione 0803961xxx nel processo di *Number Portability* richiesto dal gestore *recipient* TIM.

In conclusione, WIND Tre ha ricevuto una richiesta di migrazione nel mese di novembre 2020. La migrazione è andata a buon fine il 20 novembre 2020, come confermato anche dall'operatore *recipient* e, fino a tale data, la linea era attiva con WIND Tre, con conseguente emissione di regolari fatture diligentemente pagate dall'istante. Tutti i disservizi lamentati dall'istante non sono quindi in alcun modo ascrivibili a WIND

Tre, poiché successivi alla migrazione e, quindi, verificatisi quando la linea era in carico all'operatore TIM e non era più gestita dall'operatore WIND Tre.

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 TIM per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento per i seguenti motivi. Agli atti risulta acquisita la proposta di contratto del 3 luglio 2020 cui ha fatto seguito la comunicazione da parte di TIM del 10 luglio 2020 di conferma di sottoscrizione del contratto. Il trasloco della linea telefonica risulta avvenuto in data 20 novembre 2020 e, nelle more della realizzazione, il cliente ha sottoscritto due nuove richieste di attivazione nel mese di settembre 2020 e nel mese di ottobre 2020. Tenuto conto che in base alla propria Carta Servizi, TIM si riserva una tempistica di attivazione del servizio Fibra di 60 giorni, può ritenersi la responsabilità dell'operatore per il ritardo nell'attivazione della linea, per cui TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 4, comma 1, e 13, commi 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 20,00 *pro die* per il periodo dal 20 agosto 2020 (dalla richiesta del 10 luglio occorre aggiungere 60 giorni per l'attivazione della Fibra) fino al 20 novembre 2020 per il numero di giorni pari a 73.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto risulta assorbita dalla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di trasloco, trattandosi di due aspetti relativi al medesimo disservizio.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento relativamente alla mancata attivazione del trasferimento di chiamata sul numero mobile e alla deviazione di chiamata fissa sul cellulare, all'interruzione della linea telefonica e alla mancata ricezione delle telefonate da utenti Vodafone.

Con riferimento al primo disservizio, occorre precisare che dal 15 dicembre 2020 parte istante si è resa conto che il servizio di trasferimento di chiamata sul cellulare previsto contrattualmente non era stato attivato, motivo per cui aveva richiesto l'intervento tecnico del gestore. In seguito, il servizio è stato ripristinato ma si era verificato il problema inverso, ovvero era stato attivato il servizio di deviazione chiamata permanente sul numero mobile, motivo per cui le telefonate destinate al numero 0803961xxx venivano trasferite automaticamente sul cellulare. In data 15 gennaio 2021, il servizio di trasferimento di chiamata risulta attivato correttamente.

Ne consegue, quindi, che TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione di un servizio accessorio secondo quanto previsto dagli articoli 4, comma 3, e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5 *pro die* per il periodo dal 15 dicembre 2020 al 15 gennaio 2021, data in cui tutti i disservizi sono cessati per il numero di giorni pari a 31.

In relazione all'interruzione della linea telefonica a partire dal 20 novembre 2020, risulta che la stessa è stata ripristinata in data 15 dicembre 2020, motivo per cui, in mancanza di elementi che possano giustificare tale interruzione, TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 25.

Per quanto riguarda la mancata ricezione delle telefonate da utenti Vodafone, si tratta di un disservizio parziale segnalato dall'istante in data 22 gennaio e risolto in data 28 gennaio 2021, come confermato da TIM nell'istanza GU5. Si ritiene, quindi, che TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 2, e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 7.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. risulta una duplicazione della richiesta di cui al punto iii. in quanto il disservizio relativo alla mancata attivazione del trasferimento di chiamata può essere equiparato a un malfunzionamento della linea telefonica.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto generica e priva delle fatture oggetto di contestazione. Parte istante si è limitata a richiedere la regolarizzazione della posizione amministrativa senza indicare le fatture, né il periodo di riferimento né le singole voci di costo contestate non consentendo di procedere ad alcuna verifica.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 Di Pilato nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM 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 1.460,00 (millequattrocentosettanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco di un'utenza telefonica *business* su banda ultra-larga;
- ii. euro 155,00 (centocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione di un servizio accessorio relativo a un'utenza telefonica *business*;
- iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica *business*;

iv. euro 42,00 (quarantadue/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica *business* su banda ultra-larga.

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.

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, 8 luglio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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