

DELIBERA N. 103/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PIETRAPERIOSA / TIM S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/81486/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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. 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;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli*

indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”;*

VISTA l'istanza del sig. Pietrapertosa dell'11/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, titolare dell'utenza telefonica affari n. 0116497xxx, in seguito alla modifica unilaterale del contratto posta in essere da TIM, tramite PEC del 4 maggio 2018 ha comunicato di non accettare le modifiche contrattuali e di passare ad altro operatore, (WIND Tre);

b. lo stesso giorno, WIND Tre ha inviato un SMS comunicando che era in corso l'attivazione della Fibra;

c. in data 10 maggio 2018, WIND Tre ha inviato l'adattatore tripolare per filtro ADSL e, in data 16 maggio 2018 alle ore 22.26, ha comunicato che per motivi tecnici non era possibile procedere all'attivazione del servizio richiesto e, in seguito a richiesta di chiarimenti dell'utente, WIND Tre ha comunicato che la motivazione della mancata attivazione era la mancanza di risorse disponibili;

d. dal 16 maggio 2018, l'istante è privo dei servizi voce e dati e ha ricevuto un SMS del 21 maggio 2018 con cui veniva intimato a provvedere all'immediata restituzione del *modem*, a sue spese, pena il pagamento di 120,00 euro;

e. l'istante ha contattato immediatamente TIM, ma dopo alcune verifiche, TIM ha comunicato l'impossibilità di procedere al riallaccio perché il numero sarebbe stato “perso” e solo dopo l'intervento del CORECOM, nel mese di settembre 2018, la numerazione è rientrata in TIM.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo pari a euro 7.816;

- ii. il risarcimento dei danni subiti, quantificabile in euro 9.800;

2. La posizione degli operatori

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che nel mese di maggio 2018 è pervenuta la richiesta di attivazione di un contratto per il n. 0116497xxx, ma in data 7 maggio 2018, TIM ha inviato un KO per impedimenti tecnici a effettuare la migrazione e WIND Tre ha informato il cliente in data 16 maggio 2018.

In data 30 agosto 2018, WIND Tre ha contattato il cliente per verificare se avesse ricevuto riscontro da TIM.

La società TIM, nella propria memoria, ha dichiarato che l'utenza telefonica n. 0116497xxx dapprima migrava verso OLO WIND Tre in data 14 maggio 2018 con attivazione *bitstream*+NP (al circuito *bitstream* veniva assegnata la numerazione 01113795xxx), salvo rientrare successivamente in TIM a seguito di ripresa manuale della numerazione in data 21 settembre 2018, con attivazione di "Internet 7 Mega" il successivo 25 settembre 2018.

Tuttavia, già il 28 giugno 2018 WIND Tre ha inserito la cessazione del solo circuito *bitstream* e, poiché parte istante aveva attivato con tale operatore la sola componente ADSL, subiva il totale isolamento del collegamento attivo sulla linea in questione. Il giorno 25 luglio 2018, l'istante ha richiesto l'intervento di TIM per poter ottenere il rientro della numerazione ed è stata necessaria l'emissione in ambito *retail* dell'ordine di cessazione fittizia della NP, espletato il successivo 2 agosto 2018, in quanto la NP non era stata cessata da WIND Tre.

TIM ha recuperato manualmente il numero e ha emesso ordine di riattivazione RTG+ADSL in data 21 settembre 2018. L'ordine di migrazione è stato emesso in data 5 maggio 2018 con tipologia VULA + NP ed espletato il successivo 14 maggio con attivazione circuito VULA 01113795368. Da tale data, e fino alla successiva importazione "forzata", TIM non aveva la possibilità di intervenire in alcun modo sull'utenza oggetto di controversia, di cui non aveva più la disponibilità perchè in consistenza OLO WIND Tre.

In data 19 aprile 2019, l'istante ha richiesto la migrazione nuovamente verso OLO WIND Tre.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante non trovano accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. e possono trovare parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre S.p.A. per i motivi di seguito descritti.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i. la stessa può trovare accoglimento nei confronti della società WIND Tre, in qualità di operatore *recipient*. Nel

caso di specie, infatti, si ritiene che la responsabilità del mancato rientro in TIM dell'utenza, con la conseguente interruzione dei servizi, sia comunque imputabile alla società WIND Tre che, sebbene l'utenza telefonica oggetto di contestazione a far data dal 14 maggio 2018 fosse nei sistemi di WIND Tre, non ha dimostrato di aver posto in essere alcuna azione necessaria per consentire tale rientro. La parte istante ha presentato anche istanza GU5, nel corso della quale, come si evince dalla lettura del provvedimento di accoglimento emesso dal CORECOM, WIND Tre non ha depositato alcuna memoria difensiva, mentre TIM ha precisato che l'ordine di migrazione dell'utenza n. 0116497xxx risultava espletato a far data dal 14 maggio 2018 e, pertanto, l'utenza non era in gestione a TIM. L'aver assolto gli oneri informativi rendendo edotto l'istante circa l'assenza di risorse disponibili non esonera da responsabilità WIND Tre che, pertanto, sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi secondo quanto previsto dagli articoli 6, comma 1, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* dal 16 maggio 2018 fino al 21 settembre 2018 per il numero di giorni pari a 128.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii. la stessa non può trovare accoglimento nei confronti di entrambi gli operatori, in quanto agli atti risultano presenti reclami inviati nel corso del mese di settembre 2018 che, pertanto, risultano riscontrati per *facta concludentia* mediante il rientro in TIM dell'utenza telefonica n. 0116497xxx con conseguente riattivazione dei servizi.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 del sig. Pietrapertosa nei confronti della società WIND Tre S.p.A. e non accoglie l'istanza del sig. Pietrapertosa nei confronti di TIM 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 indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.536,00 (millecinquecentotrentasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati di un'utenza telefonica affari.

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, 16 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone