

DELIBERA N. 105/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
E.D.A. DI P. & C. / TIM S.P.A.
(GU14/91459/2019)**

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 della E.D.A di P. & C. con protocollo n. 0090389 del 3/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nella propria istanza e nella memoria di replica, ha dichiarato quanto segue:

a. lo studio E.D.A. ha richiesto a fine 2017 la migrazione delle numerazioni 0499830xxx e 0499831xxx in TIM;

b. dal 2/10/2017 all'8/11/2017, ha subito l'interruzione della linea fissa, fax e internet con WIND Tre, motivo per cui ha presentato istanza GU5 in data 31/10/2017 e, solo, in data 8/11/2017 i servizi sono stati ripristinati, anche se persiste un malfunzionamento. Infatti, la linea fissa presenta fastidiosi brusii e ritorni di voce, la linea fax non permette la ricezione dei messaggi e internet non funziona con continuità e, quando funziona, è molto lento;

c. in data 2/02/2018, persistendo i problemi nella migrazione in TIM e i disservizi sulle linee voce e fax oltre la lentezza del servizio dati, l'istante ha presentato un'altra istanza UG e GU5, ma la situazione non è mutata nonostante il provvedimento emesso in data 24/04/2018 dal CORECOM.

In base a tali premesse, la parte istante ha richiesto:

i. il rimborso integrale della fattura n. 000726431 del 2017 emessa da WIND Tre per il periodo di totale disservizio dal 2/10/2017 all'8/11/2017 e il rimborso parziale delle fatture successive, in considerazione dei gravi disservizi che tuttora persistono;

ii. il completamento della migrazione da WIND Tre a TIM

iii. la liquidazione dell'indennizzo dal 2/10/2017 all'8/11/2017 per l'interruzione dei servizi di linea fissa, fax e internet;

- iv. la liquidazione dell'indennizzo giornaliero dall'8/11/2017 a oggi per i gravi disservizi subiti per la linea voce, il fax e internet;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per la tardata migrazione richiesta in data 13/10/2017 e non ancora effettuata, nonostante sia stato emesso un provvedimento urgente dal CORECOM Veneto in data 24/04/2018;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 23/01/2018;
- vii. il rimborso per le spese tecniche;
- viii. il rimborso per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM, nella propria memoria, ha dichiarato che in data 12/10/17 si è verificata la prima esigenza di rientro della linea n. 0499831xxx, L'ordinativo, con data primo appuntamento del 3/11/17, è stato tenuto in sospenso perché l'utente voleva rientrare contestualmente con entrambe le linee e poi "*è andato in KO delivery in data 23/02/2018*". In data 25/10/17, si è verificata la prima esigenza di rientro della linea n. 0499830xxx, annullato il 27/01/18 con causale "*per rinuncia senza intervento*".

In data 31/10/17, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione nei confronti di TIM e WIND Tre. In data 2/02/18, l'utente ha presentato l'istanza UG e GU5 nei confronti di TIM e WIND Tre per mancato rientro in TIM delle linee n. 0499830xxx e n. 0499831xxx.

In data 7/03/18, TIM ha contattato l'utente per "*avviare il processo di rientro registrando nuovi verbal ordering*". Tuttavia, WIND Tre, in riferimento al numero 0499830xxx, ha comunicato solo il codice di migrazione "006" necessario per l'ADSL, e non lo "005", necessario per la fonia.

Il rientro della linea n. 0499830xxx non andava a buon fine con la seguente causale "FTTC Linea non coerente", per la parte dati e con "codice migrazione errato" per la fonia.

In data 10/04/18, è stato registrato un nuovo *vocal order* per il rientro della linea n. 0499831xxx, "*che purtroppo viene chiusa*".

In data 24/04/18 è pervenuto il provvedimento temporaneo cui è seguita una segnalazione di inottemperanza del maggio seguente.

In data 5/10/18 è stato sottoscritto un nuovo modulo di rientro della linea n. 0499831xxx, non andato a buon fine "*per mancanza di indicazione DN associati*", in quanto l'utente avrebbe dovuto farsi indicare da WIND Tre tutti i DN associati alla linea n. 0499831xxx. Nella stessa data, è stato sottoscritto un nuovo modulo di rientro della linea n. 0499830xxx, pratica chiusa in data 11/10/18 per "codice migrazione errato".

In data 23/10/18 è stato rilanciato rientro della linea n. 0499830xxx, tuttavia la pratica è stata chiusa in data 15/03/19 per "*KO a seguito rinuncia cliente*".

Dall'ultimo riscontro di rete del 12.4.2019, i numeri 0499830xxx e 0499831xxx risultano attivi con WIND Tre dal 6/05/2008.

Le richieste di migrazione per la linea n. 0499830xxx sono andate in KO per mancato riscontro da WIND Tre o per codice di migrazione errato (OLO aveva fornito al cliente solo il CDM relativo alla parte dati). Per la linea n. 0499831xxx, il rientro inizialmente è stato tenuto in sospenso, in accordo con il cliente (voleva rientrare solo contestualmente con entrambe le linee), fino al caricamento dell'OL di rientro della linea n. 0499830xxx. Successivamente è andato in scarto per mancato riscontro OLO o per rifiuto OLO per mancanza indicazione DN associati.

TIM ha precisato che se la parte istante è ancora intenzionata a rientrare in TIM, deve necessariamente farsi comunicare da WIND Tre i codici di migrazione corretti e aggiornati per entrambe le numerazioni e eventuali ulteriori DN associati per poter ripresentare i rientri correttamente. In alternativa WIND Tre dovrebbe rilasciare le numerazioni (native TIM) con rientro ma in questo caso le linee potrebbero risultare disservite per un periodo non quantificabile al momento.

TIM, alla luce di quanto descritto, ha richiesto l'estromissione dal procedimento.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si evidenzia che l'utente ha avanzato analogo istanza anche nei confronti dell'operatore WIND Tre.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte.

La controversia verte sulla mancata migrazione da WIND Tre a TIM delle numerazioni 0499830xxx e 0499831xxx e sul disservizio presente sulle linee che determina problemi nella ricezione delle telefonate, dei fax oltre una particolare lentezza della linea ADSL.

Le richieste dell'istante di cui ai punti i., iii e iv. sono state oggetto di trattazione nel procedimento avanzato dalla stessa parte istante nei confronti di WIND Tre, trattandosi di richieste di indennizzi per disservizi occorsi sulle linee telefoniche in uso alla parte istante e ancora attive con WIND Tre.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento, pertanto, la società TIM dovrà adoperarsi per consentire il completamento della procedura di migrazione o in caso contrario comunicare la definitiva impossibilità di procedere alla migrazione delle linee ormai richiesta nel mese di ottobre 2017.

La richiesta di cui al punto v., volta alla liquidazione dell'indennizzo per la tardata migrazione richiesta in data 13/10/2017 e non ancora effettuata, può trovare accoglimento. In particolare, TIM S.p.A. ha addotto, ma non provato, la propria incolpevolezza in ordine al mancato espletamento della procedura di rientro. Infatti, premesso che le schermate depositate dall'operatore a suffragio delle proprie

giustificazioni non si ritengono adeguatamente esplicative dei KO riscontrati, le stesse non danno evidenza della correttezza delle attività poste in essere dalla Società in adempimento alle prescrizioni regolamentari. Inoltre, a prescindere dalla legittimità delle bocciature notificate, resta il fatto che TIM S.p.A. non ha provato di aver reso puntualmente edotto l'istante in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati. Pertanto, stante l'evidente insolvenza degli obblighi informativi di competenza, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 3 e 5 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 al giorno

per il periodo compreso dal 13 novembre 2017 (dalla data di sottoscrizione del contratto del 13 ottobre 2017 va scomputato il termine di trenta giorni per la migrazione) al 19 giugno 2019, data in cui l'istante è stato informato dal personale TIM circa l'impossibilità di migrare la numerazione, per il numero di giorni pari a 583, per un importo complessivo pari a euro 1749,00.

In merito al punto vi., la richiesta non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 23 gennaio 2018, allegato agli atti, risulta riscontrato in sede di gestione dell'istanza GU5 con la quale l'istante ha sollecitato il completamento della migrazione in TIM e la società TIM ha comunicato che la richiesta di migrazione era in gestione.

Relativamente al punto vii., la stessa non può trovare accoglimento in quanto si tratta di una voce di costo assimilabile a un danno economico che come tale esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'articolo 20, comma 4 del *Regolamento*.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 della società E.D.A di P. & C. nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. sarà 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 1.749,00 (millesettecentoquarantanove/00) a titolo di indennizzo per ritardata migrazione in assenza di assolvimento degli oneri informativi.

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. 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