

DELIBERA N. 12/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VITALI/TIM S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/494109/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 luglio 2022;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 124/22/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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Vitali del 25/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze telefoniche fisse *business* nn. 0544454xxx e 0544423xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. titolare di un contratto TIM *business* per linea voce e dati per due utenze telefoniche di cui una relativa al proprio numero storico 0544454xxx utilizzato per lo svolgimento dell'attività lavorativa e un'altra, 0544423xxx, associata da TIM all'utente soltanto ai fini dell'attivazione del contratto;

b. in data 20 giugno 2020 ha effettuato la richiesta di migrazione in WIND Tre per entrambe le linee telefoniche, tuttavia, la migrazione è andata a buon fine soltanto per l'utenza n. 0544423xxx e non per il numero storico 0544454xxx, che è stato interrotto;

c. a nulla sono valsi i numerosi reclami rimasti privi di riscontro, cosicché l'utente, in data 21 gennaio 2021, ha richiesto di poter rientrare in TIM, nel tentativo di recuperare il proprio numero storico, ma anche in questo caso la portabilità è andata a buon fine soltanto per il numero 0544423xxx e non per quello storico 0544454xxx;

d. nonostante i numerosi reclami la situazione non è stata mai risolta e l'utente non ha ricevuto alcun riscontro;

e. in data 3 giugno 2021 è stata depositata istanza GU5, a seguito della quale è stato emesso provvedimento temporaneo in data 15 giugno 2021 e la linea è stata riattivata il 22 giugno 2021.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea voce e dati nell'ambito della migrazione per il numero 0544454xxx;

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

iii. lo storno delle fatture emesse in disservizio.

2. La posizione degli operatori

La società TIM, nel corso del contraddittorio, , nel merito delle contestazioni di parte istante, ha dichiarato che dal sistema CRM, risulta che la linea n. 0544423xxx è stata attivata in data 6 giugno 2019 come Fibra propedeutica al rientro della linea storica del cliente n. 0544454xxx.

Successivamente al rientro in TIM, nel sistema commerciale la linea n. 0544423xxx risulta cessata per NP in data 26 giugno 2020, essendo migrata ad altro OLO in data 24 giugno 2020. In data 14 gennaio 2021 la linea è rientrata nuovamente in TIM, per poi

cessare nuovamente il 24 giugno 2021, in seguito a espressa richiesta del cliente in sede di GU5.

La linea n. 0544454xxx, dal sistema CRM, risulta attiva in TIM dal 2006 e, in seguito a migrazioni verso altro OLO, è nuovamente rientrata nel 2013. Da una verifica di *Wholesale*, la linea è poi migrata ad altro OLO in data 15 novembre 2018 e rientrata in TIM come VOIP su Fibra propedeutica alla linea n. 0544423xxx in data 20 giugno 2019. A seguito della migrazione della linea Fibra n. 0544423xxx, in data 24 giugno 2020, la linea n. 0544454xxx è stata cessata automaticamente in data 26 giugno 2020 per mancata richiesta di migrazione anche di questa da parte di OLO WIND Tre, come emerso dalla lavorazione del GU5.

In seguito alla ricezione del GU5, la linea n. 0544454xxx è stata riattivata in data 22 giugno 2021.

Il cliente, a oggi, non ha più nessuna linea attiva con TIM e la situazione amministrativa aggiornata al 7 gennaio 2021 presenta un insoluto di euro 1.018,08.

TIM, inoltre, ha precisato di aver dato riscontro scritto ai reclami in data 10 dicembre 2020 e 13 luglio 2021.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito la propria estraneità ai fatti contestati per i motivi di seguito descritti.

In data 15 giugno 2020, nei sistemi WIND Tre veniva inserito l'ordine (ID 1-499937030xxx) di attivazione del contratto codice 1499890458xxx per la linea n. 0544423xxx mediante processo di migrazione della stessa nello scenario WIND Tre *recipient*, con piano tariffario "Internet 100 in FTTC" su anagrafica *consumer*. L'ordine si completava in data 24 giugno 2020. Anche dalla proposta di contratto depositata è possibile verificare sia che l'utente abbia sottoscritto un'offerta *consumer* sia che avesse chiesto di attivare unicamente la linea n. 0544423xxx.

Nel corso del rapporto contrattuale la linea n. 0544423xxx ha sempre funzionato regolarmente, come risulta dal traffico telefonico e mai nel corso del rapporto contrattuale parte istante ha inviato segnalazioni o reclami di disservizio. Il successivo 14 gennaio 2021 la linea è migrata nello scenario WIND Tre *donating*. Parte istante presenta un insoluto di euro 66,49.

In merito alla contestazione circa un eventuale malfunzionamento della linea n. 0544423xxx nel periodo dal 20 giugno 2020 al 22 giugno 2021, WIND Tre ha fatto presente che la linea ha regolarmente generato traffico dal 24 giugno 2020 al 14 gennaio 2021, periodo di permanenza su rete WIND Tre, senza che sia mai stato segnalato, nelle more del suddetto periodo, alcun presunto e non accertato disservizio.

In data 3 giugno 2021 parte istante ha richiesto al CORECOM Emilia Romagna l'adozione di un provvedimento d'urgenza ex articolo 5 per il ripristino dell'utenza n. 0544454xxx in TIM. Con nota del 4 giugno 2021 WIND Tre ha rappresentato che, a seguito della migrazione dell'utenza n. 0544423xxx, il contratto risulta cessato. La linea n. 0544454xxx non è mai stata attivata da WIND Tre, per cui l'istante può verificare con TIM la riattribuzione.

Come risulta dalla proposta di contratto sottoscritta dall'utente, lo stesso mai ha richiesto a WIND Tre l'attivazione della linea n. 0544454xxx. L'operatore TIM con

propria nota ex articolo 5 del 22 giugno 2021 ha comunicato l'avvenuta ottemperanza e l'avvenuta riattivazione della linea n. 0544 454xxx, come richiesto dall'istante.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento nei confronti di TIM e WIND Tre atteso che il cliente ha richiesto, come da contratto allegato, la portabilità della sola numerazione n. 0544423xxx a cui si è dato regolarmente seguito. La linea n. 0544454xxx è stata riattivata da TIM in data 22 giugno 2021 a seguito dell'istanza GU5.

Nella fattispecie oggetto della presente controversia risulta evidente il comportamento colposo dell'utente, che ha sottoscritto una proposta di contratto *consumer* con WIND Tre richiedendo, nell'ambito della migrazione della linea di accesso, la portabilità della sola numerazione 0544423xxx, omettendo di indicare anche l'altra numerazione 0544454xxx. L'operatore *donating* TIM, in mancanza di richiesta della portabilità della seconda numerazione da parte del gestore *recipient* WIND Tre, ha provveduto a cessare la stessa (numerazione 0544454xxx) come previsto in tali casistiche. Nel caso di specie trovano, infatti, applicazione le disposizioni di cui alla delibera n. 274/07/CONS che disciplina la procedura di attivazione che è utilizzata nel caso in cui il cliente di Telecom Italia aderisce a una offerta commerciale dell'operatore OLO *recipient* e questi, decidendo di utilizzare l'infrastruttura di accesso di Telecom, chiede alla divisione rete di Telecom Italia di attivare un servizio intermedio di accesso al fine di fornire il servizio al dettaglio richiesto dal cliente.

Il cliente, quindi, al termine della procedura passa da Telecom Italia a un operatore alternativo che utilizza un servizio intermedio di accesso fornito da Telecom stessa. La procedura può dividersi in 3 fasi: Fase 1: Richiesta del cliente - Fase 2: Verifica del codice segreto - Fase 3: Provisioning tecnico. In base a tale procedura Telecom Italia una volta verificata la correttezza del codice segreto, processa la richiesta di migrazione della linea di accesso e la richiesta di portabilità sulla base della numerazione indicata nell'ordine del *recipient*. Le numerazioni per le quali non è richiesta, nell'ordine, la portabilità vengono cessate da TIM al momento della migrazione della linea fisica sottostante.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento nei confronti di TIM in quanto i reclami risultano riscontrati formalmente. Agli atti non vi sono reclami indirizzati a WIND Tre, pertanto, la richiesta non può trovare accoglimento nei confronti di tale operatore.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica e priva dell'allegazione delle fatture oggetto di contestazione. All'esito dell'istruttoria, è emerso che la linea n. 0544454xxx è rimasta attiva sui sistemi TIM fino al 26 giugno 2020 mentre la linea telefonica n. 0544423xxx è migrata in WIND Tre in data 24 giugno 2020 ed è stata regolarmente utilizzata dal cliente, come risulta dal

traffico depositato da WIND Tre. Successivamente è rientrata in TIM in data 14 gennaio 2021 ed è rimasta attiva fino al 24 giugno 2021, quando è cessata su richiesta del cliente, pertanto, non si ravvisano i presupposti per il riconoscimento di alcuno storno.

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 non accoglie l'istanza dell'utente Vitali nei confronti di TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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.
3. 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, 19 luglio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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