

DELIBERA N. 12/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DPA AUTOTRASPORTI/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/621817/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 marzo 2024;

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*”, di seguito “*Codice*”;

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 “*Approvazione del 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. 434/22/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. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza della DPA Autotrasporti del 29/06/2023, trasferita per competenza dal Corecom Veneto in data 20/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0875475xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, dopo gravissimi disservizi con TIM, ha chiesto la migrazione in Wind Tre, sperando in un servizio migliore;
- b. malgrado ciò, dal 24 aprile 2023 il servizio fonia è interrotto e dal 20 luglio 2023 risulta funzionante solo in uscita e, nonostante, i continui reclami nessuna risoluzione si è avuta;
- c. è stata richiesta l'attivazione del trasferimento chiamata, ma entrambi gli operatori non hanno provveduto a gestire la richiesta;
- d. la connessione internet anche è scadente e non consente di aprire determinati programmi.

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

- i. l'immediato ripristino della linea telefonica;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il disagio patito;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 26/04/2023, a seguito di richiesta di parte istante, veniva attivata una nuova linea e inoltrato l'ordine di portabilità per l'utenza n. 0875475xxx nello scenario TIM *donating* – Wind Tre *recipient*, che veniva espletato il 3/05/2023.

In data 2/05/2023 è pervenuta la segnalazione circa l'impossibilità di operare su diversi siti. In data 3/05/2023 Wind Tre, effettuate le dovute verifiche, ha confermato via *e-mail* la risoluzione tecnica.

Sempre in data 3/05/2023, l'istante ha presentato l'istanza GU5/604863 e Wind Tre il 12/05/2023 ha confermato che l'ordine di attivazione della LNA FTTH è avvenuto il 26/04/2023 e la NP del n. 0875475xxx è stata espletata regolarmente il 3/05/2023. La linea è attiva e funzionante. Mai alcun malfunzionamento aveva impattato il servizio dati.

A tal proposito, Wind Tre ha depositato il traffico telefonico. L'istante ha precisato che il periodo di disservizio era dal 24/04/2023 al 13/05/2023.

L'insoluto a oggi esistente, riferito anche ad altre utenze, è pari a euro 227,04.

Wind Tre ha precisato che l'istante ha lamentato un disservizio dal 24/04/2023, ma dalle schermate estratte dai propri sistemi e allegate al fascicolo documentale, l'utenza n. 0875475xxx risulta migrata in Wind Tre in data 3/05/2023. Nessuna violazione può attribuirsi a Wind Tre.

In relazione alla mancata risposta al reclamo del 02/05/2023, Wind Tre, in data 3/05/2023, ha confermato la risoluzione della segnalazione entro i 45 giorni in cui l'operatore è tenuto a gestire la segnalazione. Wind Tre ha depositato anche il dettaglio del traffico a riprova del fatto che la linea risulta attiva sulla propria rete dal 03/05/2023.

In relazione al reclamo del 12/08/2023 inviato tramite PEC, Wind Tre ha dichiarato che si tratta di un reclamo estraneo al presente contenzioso in quanto fa riferimento a utenze mobili; inoltre, risulta inviato a un indirizzo diverso da quello preposto da Wind Tre per la gestione dei reclami.

L'operatore TIM, intervenuto a seguito di integrazione del contraddittorio, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate sui sistemi *Wholesale* per il DN 0875475xxx risultano emessi i seguenti ordini: un primo ordine OAO 1- 6WVY9xxx del 6/01/2022: migrazione con rientro in TIM con DRO 7/1/2022 – DES E DAC 14/1/2022 notificato il 15/01/2022; un secondo ordine 1-7Q2DJxxx del 3/05/2023: cessazione con TIM con DAC 4/05/2023 notificato il 4/05/2023.

In merito ai disservizi indicati dall'istante, TIM ha precisato che la linea telefonica n.0875475xxx è stata sospesa per morosità in data 06/03/2023, riattivata il 15/03/2023 e cessata il 03/05/2023. Risulta aperta anche una segnalazione di guasto il 27/04/2023 che è stata gestita con risoluzione avvenuta il 28/04/2023 in merito al trasferimento di chiamata (come risulta dalla schermata di rete allegata).

In data 4/05/2023 la linea è stata cessata su rete TIM per migrazione in Wind Tre, come risulta anche nel fascicolo GU5.

TIM precisa, inoltre, che le PEC di reclamo allegate nel fascicolo documentale sono due (2/05/2023 e 4/05/2023) e risultano inoltrate all'operatore Wind Tre, pertanto, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante relativa al riconoscimento dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

La situazione amministrativa è congiunta con il contratto mobile nr. 888012400xxx (relativo alle utenze nn. 3665611xxx e 3665620xxx). Il totale dell'insoluto è pari a euro 2.096,93 complessivamente per la linea fissa n. 0875475xxx e per il contratto mobile n.888012400xxx, di cui euro 955,22 (+IVA) per la sola componente fissa a.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, occorre precisare che il contraddittorio è stato esteso, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, nei confronti di TIM S.p.A., operatore *donating*, nel caso di specie, al fine di meglio comprendere il disservizio contestato dalla parte istante nel corso della procedura di migrazione dell'utenza fissa oggetto di contestazione.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato il suo soddisfacimento in quanto la linea telefonica n. 0875475xxx risulta attiva e funzionante in Wind Tre dal giorno 03/05/2023, come risulta dal dettaglio di traffico telefonico allegato al fascicolo.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., da interpretarsi come volta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea telefonica dal 24/04/2023 al 13/05/2023, non può trovare accoglimento per i motivi che seguono. All'esito dell'istruttoria, è emerso che, per il periodo dal 24/04/2023 al 03/05/2023, quando la linea era ancora su rete TIM risulta aperta una sola segnalazione di guasto il 27/04/2023 che è stata gestita con risoluzione avvenuta il 28/04/2023 in merito al trasferimento di chiamata. Per eventuali altri disservizi, asseritamente subiti in questo periodo, parte istante avrebbe dovuto inviare una segnalazione di guasto all'operatore TIM, che invece, non ha ricevuto alcun ulteriore reclamo in merito. Trova applicazione nel caso di specie l'articolo 14, comma 4 secondo cui: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*. Per quanto riguarda il periodo temporale dal giorno 03/05/2023 al giorno 13/05/2023, quando ormai la linea telefonica era migrata in Wind Tre, risulta presente agli atti del fascicolo il dettaglio del traffico telefonico che attesta il corretto funzionamento della linea a partire dal giorno 03/05/2023, pertanto, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto in favore della parte istante.

Infine, non può trovare accoglimento nemmeno la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami per i seguenti motivi. Nei confronti di Wind Tre i reclami, del 02/05/2023 relativo al disservizio della linea dati e del 04/05/2023 relativo al disservizio anche della linea telefonica, risultano gestiti per *facta concludentia*, come risulta dal dettaglio del traffico telefonico allegato al fascicolo. Nei confronti di TIM oltre al reclamo del 27/04/2023, non risulta presente alcun reclamo relativo all'utenza telefonica fissa oggetto di contestazione; l'unico reclamo del 12/08/2023 riguarda le utenze telefoniche mobili estranee al contenzioso.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente DPA Autotrasporti nei confronti di Wind Tre S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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 marzo 2024

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba