AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 125/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MARTIRE/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A. (GU14/90277/2019)**

**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. Martire del 28/02/2019 acquisita con protocollo n. 0111324 del 14/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, titolare della linea telefonica n. 0863441xxx, in data 18 giugno 2018, ha sottoscritto un contratto per la migrazione da WIND Tre a TIM e in data 2 agosto 2018 ha subito la disattivazione della linea telefonica;
b. in data 13 agosto 2018, ha inviato un reclamo a TIM riscontrato solo in data 28 settembre 2018;
c. la linea è stata attivata in data 17 ottobre 2018.

In base a tali premesse, la parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio;
ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;

**2. La posizione degli operatori**

TIM, nella propria memoria, ha dichiarato che, dalle verifiche svolte sui propri sistemi, è emerso che la linea n. 0863441xxx risultava attiva in TIM dal 22 ottobre 2018, come da espletamento ordinativo del 18 ottobre 2018, dopo alcuni tentativi di riattivazione rimasti inesitati.

Più precisamente, l'ordinativo del 30 giugno 2018, con DAC all'11 luglio 2018 e DES il 13 luglio 2018 veniva annullato con notifica a OLO il 1° agosto 2018. Quanto lamentato da parte istante, quindi, è riconducibile all'errato rilascio della linea da parte di WIND Tre, attesa la notifica di annullamento dell'ordine ricevuta da TIM il 1° agosto 2018. Tanto premesso, TIM ha dichiarato che in considerazione del fatto che la numerazione è giunta nella disponibilità di TIM solo in data 18 ottobre 2018, nessun addebito può esserle ascritto neppure per i disservizi patiti dal sig. Salvatore nel periodo oggetto di contestazione, trattandosi di un errore di WIND Tre nel rilasciare la linea n. 0863441xxx nonostante l'annullamento notificato dall'OLO *recipient*.

WIND Tre ha dichiarato, nella propria memoria, che l'utenza n. 0863441xxx è stata oggetto di migrazione verso altro gestore per effetto di apposita prenotifica, pervenuta in data 22/06/2018 nello scenario WIND Tre *donating* – TIM *recipient*. WIND Tre ha predisposto le operazioni di deconfigurazione dell'utenza dalla propria rete, in virtù

dell'unica DAC comunicata e non rimodulata del 13/07/2018. L'espletamento è stato notificato a WIND Tre solo in data 01/08/2018 con cessazione del contratto codice 1162211100071 per notifica asincrona. Fino alla data del 02/08/2018, l'utenza è stata utilizzata, come risulta dal dettaglio del traffico depositato. Del resto, non risulta notificata da parte di TIM, in qualità di *recipient*, nessuna richiesta di annullamento/interruzione della migrazione.

WIND Tre ha precisato che mai alcun reclamo è stato inviato dalla parte istante.

**3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento.

La vicenda verte sull'interruzione dei servizi relativi a un'utenza telefonica affari nel corso della procedura di passaggio da WIND Tre a TIM. Dalle schermate depositate da entrambi gli operatori è stato possibile rilevare che non risulta alcuna rimodulazione della migrazione la cui DAC era fissata all'11 luglio 2018, sebbene poi sia stata notificata all'operatore *donating* WIND Tre soltanto in data 1° agosto 2018. Agli atti è stato acquisito anche il dettaglio del traffico effettuato su rete WIND Tre fino al 1° agosto 2018. Diversamente non trova alcun riscontro probatorio quanto sostenuto da TIM in merito all'acquisizione nei propri sistemi dell'utenza telefonica oggetto di contestazione soltanto in data 18 ottobre 2018. Né risulta acquisita alcuna rimodulazione della DAC fissata nel mese di luglio 2018.

Tanto premesso, ne consegue che la richiesta della parte istante di cui al punto i. possa trovare accoglimento nei confronti di TIM, che in qualità di operatore *recipient* avrebbe dovuto fornire la prova della rimodulazione della DAC ricevuta da TIM *Wholesale* che avrebbe giustificato la non acquisizione a DAC dell'utenza. In mancanza della prova di tale notifica, non si giustifica la mancata acquisizione dell'utenza da parte di TIM, Ne consegue, quindi, che WIND Tre, alla data della DAC, ha correttamente cessato la linea sulla propria rete, mentre TIM, non avendo provveduto ad acquisire la linea telefonica alla data della DAC, ha determinato l'interruzione della linea.

TIM, pertanto, 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 periodo dal 2 agosto 2018 fino al 17 ottobre 2018, data di riattivazione della linea telefonica per il numero di giorni pari a 76.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento, atteso che agli atti non risulta presente alcun reclamo allegato all'istanza, e le eventuali segnalazioni telefoniche risultano, comunque, gestite mediante la riattivazione della linea telefonica.

UDITA la relazione del Presidente;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Martire 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 indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 912,00 (novecentododici/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica affari;

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, 16 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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