

DELIBERA N. 180/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CROVACE /WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/20864/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 dicembre 2019;

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 denominato *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*”.

VISTA l'istanza dell'utente Crovace, del 24 settembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'atto introduttivo del procedimento, l'istante ha dichiarato di essere cliente WIND dal 2013 con l'utenza 0823493xxx (voce e dati) e di aver tentato sin dal 2015 di trasferire tale utenza in TIM. Le richieste di rientro dimostrabili partono dal mese di giugno 2016 e l'istante ha aperto diverse segnalazioni al gestore TIM (n. 1-8579424849 del dicembre 2016, n. 1-8933283037 del febbraio 2017, n. 1-9062538366 di aprile 2017 ancora aperta).

L'utente ha lamentato di aver sostenuto canoni molto alti e di aver perso così la possibilità di fruire delle più vantaggiose condizioni offerte da TIM, reclamando telefonicamente per tutto il 2016/2017 e per iscritto in data 19 luglio 2017 e 30 luglio 2017 nei confronti di entrambi gli operatori, senza alcun esito.

L'utente ha precisato di aver aperto, con WIND, numerosi *trouble ticket* (n. 910829255 del 27 ottobre 2017 e 11 agosto 2017, con riferimento pratica 764459530, e del 18 settembre 2017, con riferimento pratica 1036102103).

L'istante ha altresì dichiarato che la linea telefonica è stata riattivata solo in data 25 gennaio 2018 con TIM e che, tuttavia, ha più volte fatto richiesta al gestore di ricevere copia della proposta di abbonamento sottoscritta, senza ottenere alcun riscontro.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. indennizzo per ritardo nella portabilità dell'utenza dedotta in controversia, da WIND a TIM, dal 1° giugno 2016 al 25 gennaio 2018;
- ii. storno e rimborso delle fatture emesse nel periodo incriminato per aver pagato un canone non più di "mercato";
- iii. indennizzo per mancata risposta ai molteplici reclami;
- iv. spese di procedura;
- v. regolarizzazione della posizione amministrativa.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo "WIND") ha dichiarato di aver ricevuto la prima richiesta di migrazione per la linea 0823493xxx, nello scenario WIND Tre OLO *donating* – TIM OLO *recipient*, in data 15 luglio 2016. In data 18 luglio 2016 veniva dato l'ok formale alla cd. fase 2, tuttavia non risultava regolarmente avviata la cd. fase 3 in carico al *recipient* (come da schermata allegata) e quindi l'utenza rimaneva correttamente configurata e attiva su rete WIND.

Successivamente, in data 21 dicembre 2016, 7 e 15 febbraio 2017, 27 marzo 2017 e 13 aprile 2017, pervenivano ulteriori richieste di migrazione per le quali, ancora una volta, non veniva avviata la fase 3 della procedura.

In data 3 novembre 2017, infine, risaliva a sistema una nuova richiesta di migrazione per la linea in questione e in relazione a quest'ultima il gestore *recipient* avviava regolarmente la fase 3, tanto che la procedura di passaggio si espletava in data 5 dicembre 2017 e l'utenza veniva definitivamente cessata su rete WIND il successivo 8 febbraio 2018.

In relazione alla ricostruzione di cui sopra, WIND ha sottolineato di aver fornito puntuale riscontro anche nelle precedenti comunicazioni al CORECOM del 10 novembre 2017 e del 12 febbraio 2018.

Per quanto riguarda la contestata mancata risposta ai reclami, l'operatore ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna segnalazione dall'istante e che lo stesso non ha depositato documentazione in piattaforma.

Infine, WIND ha precisato di aver già provveduto a stornare la fattura numero 2018T000149439 (periodo di fatturazione 01/12/2017 - 31/01/2018) per ritardo nella disdetta, essendo proseguita la fatturazione della linea fino al 3 gennaio 2018 (come da allegato).

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e nell'udienza di discussione, le richieste dell'utente possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In relazione alla richiesta di indennizzo di cui al punto i., in primo luogo si precisa che la fattispecie in esame è riconducibile a quella contemplata nell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* in quanto si configura un ritardo nel passaggio dell'utenza dedotta in controversia dal precedente gestore, WIND, al *recipient* TIM, in un arco temporale durante il quale l'istante ha continuato a fruire dei servizi del vecchio gestore fino all'espletamento della procedura di migrazione, avvenuta, come da riscontro documentale fornito dal gestore WIND *donating*, in data 5 dicembre 2017.

Ciò premesso, pur in assenza di documentazione contrattuale sottoscritta con il *recipient* TIM (d'altra parte quest'ultimo eccepisce il mancato deposito del contratto da parte dell'utente, ma non contesta la sussistenza dello stesso), deve ritenersi fondata la ricostruzione di parte istante in quanto non specificatamente contestata dall'operatore convenuto, tanto più che la stessa trova riscontro - seppure con qualche disallineamento di limite temporale degli eventi - nelle schermate versate in atti da WIND dalle quali si evince che una prima richiesta di migrazione in TIM, per l'utenza in questione, è stata effettuata in data 15 luglio 2016.

A fronte delle schermate depositate dal *donating* WIND, in cui è riportato il mancato avvio della cd. fase 3 di competenza del gestore *recipient*, TIM non ha

rappresentato né documentato alcuna attività di gestione in relazione all'utenza in questione, non adducendo infatti alcuna giustificazione tecnico/giuridica in relazione al ritardo nell'espletamento del passaggio, avvenuto solo in data 5 dicembre 2017 (come si evince dalle schermate depositate da WIND) e in seguito a sei ulteriori tentativi di migrazione che vanno dal 21 dicembre 2016 fino alla data del 3 novembre 2017 (quando è stato dato seguito alla cd. fase 3). Né, rispetto ai lunghi intervalli di tempo intercorrenti tra i vari tentativi effettuati, si ha evidenza da parte di TIM di attività informative nei confronti dell'utente utili a renderlo edotto circa i motivi del ritardo.

In considerazione di tanto, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio - addebitabile al gestore TIM - nell'importo di euro 1,50 *pro die* per 503 giorni computati a partire dalla data del 20 luglio 2016 in cui avrebbe dovuto prendere avvio la fase 3, considerato che la prima richiesta di migrazione documentata (è del 15 luglio 2016 cui vanno aggiunti i 5 giorni decorrenti per la comunicazione, da parte del *donating*, di eventuali KO alla fase 3 ovvero per la formazione del silenzio assenso) fino alla data di espletamento della procedura, il 5 dicembre 2017: l'importo corrispondente è pari a euro 754,50, da raddoppiare in ragione della natura *business* dell'utenza confermata da parte istante nel reclamo a mezzo fax allegato in atti e incontestata da parte di TIM, per una somma complessivamente pari a euro 1.509,00.

Per quanto riguarda, invece, la richiesta *sub ii.* di storno e rimborso delle fatture che l'utente ha pagato a WIND nel periodo in cui si è accumulato il ritardo nel passaggio ad altro operatore, si precisa che la stessa non può essere accolta in quanto nel suddetto arco temporale l'istante ha comunque fruito dei servizi offerti da WIND e, pertanto, non può riconoscersi in capo allo stesso alcun diritto al rimborso di canoni comunque dovuti né lo storno di eventuali somme insolute di cui, tra l'altro, non si ha evidenza istruttoria, atteso che l'operatore ha provato di aver provveduto con nota di credito n. 911184818 del 10 aprile 2018, relativamente alla fattura n. 2018T000149439, allo storno di quanto addebitato a causa del ritardo nella lavorazione della disdetta.

Ciò stante, si anticipa qui che la richiesta di "regolarizzazione amministrativa" di cui al successivo punto v. può intendersi superata alla luce delle considerazioni appena espresse, cioè tenuto conto del fatto che la posizione dell'istante, dalle evidenze probatorie in atti, risulta già regolare in relazione alle contestazioni che l'utente ha indicato nel formulario e conoscibili nell'ambito della presente procedura.

Per mera completezza espositiva, si sottolinea come, alla luce della formulazione della richiesta da parte dell'utente, il quale lamenta il disagio di non aver potuto fruire delle più vantaggiose condizioni economiche applicate da TIM, il disservizio in parola debba considerarsi già indennizzato con il riconoscimento dell'importo di cui sopra, riferito al ritardo con cui si è perfezionato il passaggio.

Analogamente, per quanto riguarda la mancata risposta ai reclami - *sub iii.*, poiché i reclami attengono alla mancata esecuzione della portabilità, come da costante orientamento di questa Autorità l'indennizzo relativo alla mancata risposta può ritenersi assorbito dall'indennizzo per il disservizio lamentato..

Infine, in relazione alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, *sub iv.*, in assenza di spese documentate e considerato che la procedura si è svolta con modalità telematica, nel caso di specie non si ritiene sussistano i presupposti per una liquidazione in via equitativa.

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 dell'utente Avv. Crovace, per le motivazioni di cui in premessa.

2. L'operatore TIM S.p.A. è tenuto, entro 60 giorni dalla notifica della presente decisione, a corrispondere in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, un indennizzo pari a euro 1.509,00 ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. 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.

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 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecci