

DELIBERA N. 200/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BON / TIM S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/201281/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 aprile 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 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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarata con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'articolo 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza del sig. Bon dell'8 novembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Bon, intestatario dell'utenza telefonica n. 0498935xxx, contesta la ritardata portabilità della predetta risorsa numerica in TIM S.p.A.

In particolare, l'istante, già cliente TIM, ha rappresentato di aver sottoscritto, a seguito della ricezione della comunicazione del 4 maggio 2018 di modifica delle condizioni economiche in data 25 giugno 2018, un contratto di abbonamento in tecnologia Fibra con la società WIND Tre S.p.A., che prevedeva la portabilità della predetta numerazione in uso con il precedente operatore TIM. Sin dall'attivazione del 5 luglio 2018 l'istante riscontrava l'interruzione di entrambi i servizi e per l'occorso a distanza di una settimana, precisamente in data 13 luglio 2018 l'istante richiedeva il rientro in TIM per la fornitura di entrambi i servizi. In data 25 luglio 2018 la società TIM S.p.A. comunicava la sussistenza di un breve ritardo nella procedura di rientro e

proponeva nelle more l'assegnazione di una numerazione provvisoria, la n. 0496452xxx per la fruizione di entrambi i servizi. Previa accettazione dell'istante, la società TIM S.p.A. attivava la nuova numerazione in data 30 luglio 2018. Tuttavia, l'istante più volte sollecitava il rientro del numero storico e stante l'inerzia dell'operatore formalizzava a mezzo PEC in data 9 agosto 2018 il recesso contrattuale segnatamente al numero provvisorio. Nonostante la sospensione dei servizi, l'istante riceveva fatture da entrambi gli operatori e la procedura di portabilità del numero storico si perfezionava solo in data 11 aprile 2019, a seguito dell'adozione in data 15 marzo 2019 di provvedimento temporaneo del CORECOM Veneto

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

- i. la liquidazione dell'importo di euro 5.500,00 a ristoro della ritardata portabilità della numerazione da TIM S.p.A. a WIND Tre S.p.A. dal 13 agosto 2018 all'11 aprile 2019;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi fino all'11 aprile 2019;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. l'annullamento di tutte le fatture;
- v. il rimborso delle spese di procedura ed assistenza.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *«preliminarmente si dà atto che a carico della parte istante risulta un insoluto complessivo di euro 577,92. Nel merito delle contestazioni avversarie, si rileva che in data 25 giugno 2018 il cliente ha espresso il recesso del contratto relativo all'utenza 0498935xxx per rimodulazione tariffaria e ha richiesto passaggio ad OLO WIMND. A far data dal 5 luglio 2018 la linea è passata a fatturazione con WIND. Successivamente in data 13 luglio 2018 l'istante tramite web ha richiesto di rientrare in TIN da WIND. TIM ha proposto l'attivazione di un alinea provvisoria la n. 0496452xxx che sarebbe durata 7 giorni assicurando che le chiamate destinate al numero 0498935xxx sarebbero state deviate sulla nuova/temporanea numerazione nell'attesa del rientro della linea 0498935xxx. In data 30 luglio 2018 la linea 0496452xxx è stata attivata. In data 5 agosto 2018 il cliente ha inviato un reclamo a mezzo web che è stato riscontrato in data 13 agosto 2018. In data 9 agosto 2018 il cliente ha chiesto il recesso del numero 0496452xxx perché trascorsi i 7 giorni di provvisiorietà. A questa comunicazione TIM ha risposto in data 14 agosto 2018, invitando il cliente a inviare una raccomandata A.R. Successivamente la linea è cessata senza costi di penali e di cessazioni. A pochi giorni di distanza in data 25 agosto 2018 l'utente ha inviato un fax di sollecito del rientro della linea 0498935xxx a cui TIM ha dato riscontro in data 10 settembre 2018. A fronte dei riscontri ai reclami l'istante ha presentato richiesta solo nel mese di marzo 2019. Nessun indennizzo è dovuto perché l'istante aveva un alinea funzionante che poteva mantenere*

attiva fino al rientro del suo numero. Si richiede il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto».

La società WIND Tre S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue «in data 5 luglio 2018 a fronte della sottoscrizione del contratto WIND Tre per la linea 0498935xxx veniva regolarmente attivato il listino Fibra WIND Internet 200. A valle di opportune verifiche tecniche, in data 9 luglio 2018 veniva tuttavia rilevata una inidoneità della linea al tipo di servizio prescelto. In data 13 luglio 2018 l'utente veniva opportunamente informato dalla convenuta che ottemperava in tal modo ai propri oneri informativi in una comunicazione del 14 luglio 2018; è l'utente stesso a confermare di essere stato informato e quindi di avere optato per la migrazione dell'utenza verso altro gestore. A conferma di ciò risulta sui sistemi di WIND Tre una richiesta dei codici di migrazione al servizio cliente. Successivamente non sussiste alcuna segnalazione né reclamo. Solo nel mese di marzo, in data 26 marzo 2019 perveniva sui sistemi WIND Tre prenotifica di migrazione nello scenario WIND donating espletato in data 11 aprile 2019. Per completezza si precisa che la convenuta ha provveduto ad annullare i conti telefonici, frattanto emessi, tramite opportuna nota di credito. Il saldo attuale è pari a zero. Si richiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità, attiene all'utenza telefonica "storica", la n. 0498935xxx atteso che a fronte della richiesta di adesione contrattuale del 13 luglio 2018 la procedura di trasferimento della predetta risorsa numerica si è perfezionata solo in data 11 aprile 2019, a seguito dell'adozione in data 15 marzo 2019 del provvedimento temporaneo da parte del CORECOM Veneto, come peraltro confermato nelle memorie presentate da entrambi gli operatori coinvolti nella presente procedura. Nel corso della procedura di portabilità, la società TIM S.p.A., in qualità di *recipient*, ha informato l'istante in ordine all'assegnazione di una linea provvisoria (nello specifico la n. 0496452xxx) della durata limitata di 7 giorni, propedeutica all'attivazione dell'offerta richiesta "TIM Connect Gold" e della numerazione storica nelle more del *provisioning* della procedura di portabilità numerica. Tuttavia, nel corso dell'istruttoria è emerso che detta società, una volta assegnata la numerazione provvisoria, non ha avviato la procedura di rientro del numero; circostanza, quest'ultima, avallata dalla nota del 10 settembre 2018, allegata in copia nel fascicolo documentale, con la quale la società TIM S.p.A. ha comunicato quanto segue "in merito alla segnalazione in oggetto abbiamo provato a contattarti senza esito ai recapiti da te forniti. Dalle verifiche effettuate abbiamo riscontrato la fondatezza di quanto da te evidenziato. Scusandoci per quanto accaduto, abbiamo provveduto alla cessazione in esenzione costi della linea in oggetto. Per quanto riguarda la numerazione 0498935xxx, ti informiamo che è in Tim dal 25/01/2017, e che non risulta alcuna

migrazione in Wind/Infostrada, quindi l'ordine EC-103293907 è automaticamente decaduto per linea già attiva. Tuttavia, ti informiamo di aver sollecitato il reparto di competenza per ulteriori verifiche". Alla luce di quanto documentato si evince che l'ordinativo di *delivery* è stato annullato di *default* nei sistemi di TIM "per linea già attiva", atteso che la risorsa numerica non è mai transitata su rete WIND Tre a causa del KO tecnico, notificato all'istante in data 14 luglio 2018. La predetta informativa conferma il comportamento inattivo di TIM S.p.A. successivo all'assegnazione della numerazione provvisoria; infatti detta società non ha completato la procedura di attivazione dell'utenza telefonica 0498935xxx; difatti, una volta assegnato e reso funzionante il numero provvisorio, ha omesso di porre in essere ogni attività di gestione atta al recupero della disponibilità della risorsa "storica".

Peraltro, l'accertata ritardata portabilità della numerazione, ascrivibile esclusivamente alla responsabilità della società TIM S.p.A., è confortata dalla copia delle schermate allegate dalla società WIND Tre S.p.A. Invero, dalla disamina della relativa documentazione si evince che, a fronte della richiesta originaria dell'istante del 13 luglio 2018, la società TIM S.p.A. si è attivata per inserire un nuovo ordinativo di migrazione, con notifica del 26 marzo 2019, esclusivamente dietro impulso di parte istante all'adozione di provvedimento temporaneo, in data 15 marzo 2019, esitato positivamente in data 11 aprile 2019.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., inerente alla risorsa numerica n. 0498935xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 30 luglio 2018 (data di assegnazione della numerazione provvisoria 0496452xxx) all'11 aprile 2019, per il numero complessivo di 255 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo".

Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei servizi a far data dal 5 luglio 2018, atteso che l'assegnazione della numerazione provvisoria ha consentito comunque alla parte istante la fruizione dei servizi fino alla richiesta di cessazione formalizzata dall'istante medesimo, che altrimenti sarebbe stata preclusa nelle more dell'espletamento della procedura. Inoltre, la richiesta risulta non accoglibile anche alla luce della disposizione di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, 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". Al riguardo non sussiste alcun tracciamento documentale di segnalazione di disservizio, come peraltro controdedotto dalla società WIND Tre S.p.A.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., afferente alla mancata risposta ai reclami, poiché dall'esame della documentazione acquisita agli atti risulta che gli stessi sono stati puntualmente riscontrati anche in tempi più brevi rispetto alla tempistica dei 30 giorni prevista dalla Carta Servizi.

Di converso, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di storno degli importi fatturati dalla società TIM S.p.A., sia pure segnatamente all'utenza telefonica 0498935xxx dal 30 luglio 2018 all'11 aprile 2019.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per gestione della pratica, in assenza di alcuna documentazione attestante le spese necessarie e giustificate sostenute per l'espletamento della presente procedura, ed in ragione della mancata accettazione da parte del delegato dell'istante della proposta conciliativa avanzata dagli operatori nel corso dell'udienza di discussione della presente controversia, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6, del *Regolamento*.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società WIND Tre S.p.A. che ha documentato l'attività di gestione del cliente, allegando copia del *report* contabile con storno delle voci di addebito.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 del sig. Bon, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alla utenza telefonica n. 0498935xxx, mediante lo storno di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, con contestuale emissione di relative note di credito.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 1.275,00 (milleduecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione n. 0498935xxx secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo

2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'articolo 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

5. 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.

6. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'articolo 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità

Roma, 23 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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