

DELIBERA N. 22/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARMENI /WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/318748/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 febbraio 2021;

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. 696/20/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;

VISTA l’istanza dell’utente Carmeni del 25/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa di tipo *business* n. 0918141xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante, in data 8 febbraio 2019, ha stipulato un contratto con WIND Tre (fonia + Fibra) e ha richiesto la *Number Portability* della risorsa n. 0918141xxx proveniente da TIM;

b. a seguito della consegna del *modem* e della relativa installazione, avvenuta in data 27 febbraio 2019, si è verificata la completa interruzione del servizio fonia e il servizio Fibra non veniva attivato;

c. con PEC del 12 marzo 2019, l'istante, nel pieno esercizio dello *ius poenitendi*, ha esperito recesso dal contratto WIND Tre con rientro in TIM e ha provveduto a contrattualizzare una nuova offerta TIM, in funzione dello *ius poenitendi* esperito;

d. tuttavia, il rientro in TIM non si è perfezionato, inducendo l'istante a sporgere ulteriori reclami, tra i quali si segnalano quelli del 14 – 20 – 21 e 25 marzo 2019 e quello del 26 maggio 2019;

e. la procedura di rientro veniva espletata solamente in data 7 luglio 2019 e i servizi ritornavano nuovamente funzionanti;

f. ulteriori reclami venivano avanzati nei confronti di WIND Tre nelle date del 29 agosto 2019 e del 9 settembre 2019 al fine di contestare la fatturazione emessa in mancanza di servizi e di richiedere il rimborso del deposito cauzionale versato all'atto della stipula contrattuale pari ad euro 64,00;

g. parte istante ha anche replicato alle memorie degli operatori insistendo nella completa interruzione dei servizi voce e Fibra sin dal momento dell'attivazione e il ritardato rientro in TIM della linea telefonica senza ricevere alcuna informativa.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio fonia;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione/completa interruzione del servizio Fibra;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata portabilità del numero 0918141xxx funzionale al rientro in TIM;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la ripetizione della somma corrisposta a titolo di deposito cauzionale pari ad euro 64,00;
- vi. l'annullamento delle morosità pendenti;
- vii. il rimborso per spese di procedura ed assistenza.

2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 8 febbraio 2019 l'istante ha sottoscritto un contratto per l'attivazione dell'utenza n. 0918141xxx che si completava regolarmente il 27 febbraio 2019.

In data 12 marzo 2019 è pervenuta richiesta di disattivazione con rientro in TI e quindi il 21 marzo 2019 WIND Tre ha inoltrato il relativo ordine, che però ha ricevuto un rifiuto da TI. Tale richiesta di disattivazione non veniva reiterata poiché in data 6 maggio 2019 l'istante ha sottoscritto un contratto di migrazione proprio con TI (in atti). Il 17 maggio 2019 è pervenuta richiesta di migrazione nello scenario WIND Tre *donating* - TI *recipient*: fase 2 in carico al *donating* datata 23 maggio 2019.

A seguito di reclamo di controparte, WIND Tre ha verificato che non sussistevano anomalie tecniche e, come da richiesta dell'istante, ha predisposto la restituzione del deposito cauzionale, oltre che lo storno dell'intero insoluto, provvedendo a inviare regolare risposta via *e-mail*.

Per quanto riguarda il lamentato disservizio, WIND Tre ha precisato che a marzo 2019 non veniva riscontrata alcuna anomalia e che successivamente non pervenivano altri reclami se non nel mese di agosto 2019, quando il servizio, come indicato dallo stesso istante, era funzionante già dal 7 luglio 2019.

TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che il DN 0918141xxx, risulta essere migrato ad altro OLO a fine febbraio del 2019.

Dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete, non risultano essere presenti reclami che abbiano evidenziato problematiche sulla linea, anche in fase di migrazione.

A seguito della migrazione a OLO, è stato richiesto dall'odierno istante il rientro della linea in TIM.

TIM ha provato diverse volte a far rientrare la linea, ma tutti i tentativi sono stati scartati per cause non imputabili al gestore.

Non risultano pervenuti reclami in merito alle doglianze di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

In primis, occorre precisare che non risulta provata da parte di WIND Tre l'attivazione della linea telefonica; WIND Tre si è limitata a dichiarare che la linea risultava attivata a partire dal 27 febbraio 2019, ma agli atti non risulta prodotto il dettaglio del traffico voce e dati. Numerosi sono, invece, i reclami di parte istante che, stante la mancata erogazione dei servizi, ha richiesto il recesso dal contratto in data 12 marzo 2019 con contestuale rientro in Telecom Italia, che si è completato solo in data 6 luglio 2019.

Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. possa trovare accoglimento secondo quanto previsto dagli articoli 6, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per

l'interruzione del servizio voce per il periodo dal 27 febbraio 2019 (data di presunta attivazione della linea con contestuale interruzione dei servizi) fino al 12 aprile 2019 (ovvero trenta giorni dopo l'esercizio del diritto di recesso nei confronti di WIND Tre) per il numero di giorni pari a 44.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento secondo quanto previsto dagli articoli 6, comma 1, e 13, commi 1 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 16,00 *pro die* per l'interruzione del servizio Fibra per il periodo dal 27 febbraio 2019 (data di presunta attivazione della linea con contestuale interruzione dei servizi) fino al 12 aprile 2019 (ovvero trenta giorni dopo l'esercizio del diritto di recesso nei confronti di WIND Tre) per il numero di giorni pari a 44.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento in quanto TIM, dopo aver ricevuto la richiesta di rientro in data 12 marzo 2019 non ha dato seguito all'attivazione né ha fornito la prova di aver informato la parte istante in merito alla presenza di impedimenti tecnici ostativi alla procedura di rientro della linea telefonica oggetto di contestazione. Ne consegue, quindi, che la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* per il periodo dal 22 marzo 2019 (dalla richiesta di rientro occorre considerare una tempistica di 10 giorni per l'attivazione come da Carta servizi TIM) fino al 6 luglio 2019 (data in cui la linea è migrata in TIM) per il numero di giorni pari a 106.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta, in quanto il reclamo risulta gestito per *facta concludentia* da parte di WIND Tre che, nelle more della procedura, ha rimborsato il deposito cauzionale e ha regolarizzato la posizione amministrativa dell'istante, mentre per i reclami attinenti al disservizio sulla linea, la funzione compensativa può ritenersi assolta dagli indennizzi riconosciuti per tale disservizio principale. Nei confronti di TIM agli atti non risultano reclami.

Le richieste dell'istante di cui ai punti v. e vi. sono già state soddisfatte da parte di WIND Tre, che, come sopra riportato, ha provveduto a rimborsare il deposito cauzionale e a stornare la morosità relativa alla linea telefonica n. 0918141xxx.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 Carmenì ditta individuale nei confronti di WIND Tre S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 528,00 (cinquecentoventotto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce di un'utenza *business*;
- ii. euro 704,00 (settecentoquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio Fibra di un'utenza *business*.

3. 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 in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 318,00 (trecentodiciotto/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione della linea telefonica.

4. Le società TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Roma, 25 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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