AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 231/20/CIR

DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE ISOPO/WIND TRE S.P.A. E TIM S.P.A. (GU14/137182/2019 - GU14/198413/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 maggio 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*" (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall'articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, dichiarato 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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'art. 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;

VISTE le istanze dell'utente Isopo del 17/06/2019 e del 4/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza fissa n. 069340xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utenza telefonica n. 069340xxx, attiva con WIND Tre, ha subito nel corso del tempo molteplici disservizi relativi all'ADSL e isolamenti sulla linea voce;
b. dal 19/09/2018 la linea ADSL è di nuovo isolata, motivo per cui l'istante ha effettuato tempestivamente un reclamo telefonico senza ricevere alcun riscontro risolutivo;

c. in seguito, all'inizio del successivo mese di ottobre anche la linea voce è risultata isolata (il telefono squilla ma risulta muto) e alla data della presentazione dell'istanza la linea voce e ADSL risulta isolata;

d. nella memoria di replica, parte istante ha contestato quanto riportato in memoria da WIND Tre circa il riscontro all'istanza GU5/50848 del 27 novembre 2018 con cui veniva comunicata l'impossibilità di riparare il guasto per ostruzione delle tubature in proprietà privata, adducendo di non essere mai stato reso edotto di ciò, in quanto WIND Tre si era limitata a dichiarare di non essere riuscita a contattare la sig.ra Isopo, senza aggiungere altro;

e. stante la mancata riattivazione della linea telefonica, l'istante ha richiesto tramite PEC del 6 dicembre 2018 la riattivazione della linea, senza alcun riscontro.

f. alla luce del perdurare del disservizio, in data 15 gennaio 2019, l'istante ha richiesto la migrazione da WIND Tre a TIM, ma il servizio non è stato migrato e la linea è rimasta interrotta a partire dalla metà di settembre 2018;

g. l'istante ha presentato un'altra istanza per provvedimento temporaneo il 2 maggio 2019 ma il CORECOM ha emesso un provvedimento di rigetto;

h. nella memoria di replica, la parte istante ha dichiarato che diversamente da quanto sostenuto dagli operatori, l'articolo 40, comma 3, della legge n. 166/2002 prevede che "*[g]li organismi di telecomunicazioni, titolari di licenze individuali ai sensi della normativa di settore vigente, utilizzano i cavedi o i cavidotti di cui al comma 1 senza oneri, anche economici e finanziari, per il soggetto proprietario e sostenendo le spese di ordinaria e straordinaria manutenzione*". La normativa vigente, in conformità a quanto previsto anche dal Codice delle comunicazioni elettroniche stabilisce, dunque, che i titolari di licenze individuali siano onerati della manutenzione ordinaria e straordinaria dei cavedi o dei cavidotti che utilizzano per fornire i propri servizi sia in relazione agli edifici pubblici sia per gli edifici privati;

i. nel corso della discussione, l'istante ha confermato che la linea telefonica è passata all'operatore Eolo dal 2 febbraio 2020.

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

nei confronti di WIND Tre S.p.A.

i. lo storno dell'insoluto;
ii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione della linea telefonica
iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
iv. il rimborso delle spese di procedura.

nei confronti di TIM S.p.A.

v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata migrazione della linea telefonica;
vi. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
vii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

La linea fissa n. 069340xxx veniva attivata regolarmente, come da proposta sottoscritta dalla signora Isopo in data 17/02/2017.

Dalle verifiche effettuate è emerso che in data 25/08/2018, tramite contatto al Servizio Clienti, veniva aperta la segnalazione per rumori di linea che veniva chiusa il 06/09/2018 come risolto/verificato.

In data 28/11/2018, a seguito di istanza GU5, veniva segnalato il malfunzionamento riscontrato dall'istante. Il reparto tecnico confermava: "*la cliente è stata contattata per conferma sull'esecuzione dei lavori come esito della segnalazione id: 1-449450260243, ma ci segnala che non è intenzionata ad effettuarli. Procediamo alla chiusura della pratica tecnica, in quando trattandosi di tubazione ostruita in proprietà privata l'intervento non è eseguibile*".

WIND Tre ha precisato che in data 03/05/2019 è pervenuta nuova istanza GU5, con cui la signora Isopo ha sollecitato la migrazione della linea con scenario WIND Tre *donating*. Anche in questo caso è stato fornito regolare riscontro all'Autorità e all'istante, dove si escludeva eventuale responsabilità di WIND Tre. Tale situazione è oggetto di altro procedimento GU14/198413/2019.

Successivamente alla segnalazione di agosto 2018 afferente a rumori di linea, non sono pervenute da parte dell'istante ulteriori segnalazioni, né telefoniche né scritte e dalle verifiche effettuate non risultano segnalazioni di guasto nel periodo segnalato dall'istante nella presente istanza.

Con riferimento alla contestazione relativa alla mancata migrazione in TIM, WIND Tre ha confermato che nei propri sistemi vi sono diverse richieste di migrazione nello scenario WIND Tre *donating*/TIM *recipient* del DN 069340xxx. In particolare, la prima del 18 gennaio 2019, per la quale la Fase 3 risulta avviata dal *recipient*, ma scartata da Telecom. La seconda richiesta del 7 marzo 2019 per la quale la Fase3 risulta avviata dal *recipient*, ma scartata da Telecom e infine, quella del 24 aprile 2019 per la quale la Fase 3 non risulta avviata dal *recipient*.

WIND Tre ha dichiarato che in data 15/01/2020 è pervenuta notifica di migrazione in *Number Portability* con DAC (Data Avvenuta Consegna) del 28 gennaio successivo, anch'essa non andata a buon fine.

WIND Tre ha precisato che parte istante ha presentato due istanze GU5, la prima del 28/11/2018 volta a segnalare il disservizio sulla linea telefonica, conclusosi con un provvedimento di archiviazione, e la seconda possibile istanza GU5 del 02/05/2019 volta a sollecitare la migrazione in TIM persistendo l'interruzione della linea telefonica, che si è conclusa con un provvedimento di rigetto in quanto all'esito delle risultanze era emerso che l'ostruzione dei cavi interessava una strada privata e, pertanto, i lavori erano di competenza della cliente.

Nel corso delle discussioni, WIND Tre ha richiesto la riunione dei due procedimenti contenziosi e ha dichiarato che l'insoluto a carico dell'istante, relativo a fatture emesse

fino al 29 gennaio 2020, data in cui l'utenza è migrata in Eolo S.p.A., ammonta, al netto di more, a euro 937,44.

TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: «*la prima richiesta di rientro è stata ricevuta in data 26 gennaio 2019 a seguito della quale la società incaricata da TIM medesima ha contattato la cliente in data 29 gennaio 2019 e fissato l'appuntamento per il giorno 8 febbraio 2019. La ditta incaricata si è recata sul posto e ha riscontrato che la linea per circa 120 mt viaggiava in palificazione e successivamente si incanalava per 150 mt nella tubazione della cliente che risultava ostruita. La cliente è stata informata che avrebbe dovuto sistemare la tubazione (in quanto situata nella Sua proprietà), e quindi è stato fissato un nuovo appuntamento per il 18 febbraio 2019 ma per quella data la cliente è risultata irreperibile. Pertanto, l'ordinativo è stato annullato in pari data (18 febbraio 2019). In data 26 febbraio 2019, la cliente incardinava una procedura gu5 per la riattivazione dell'utenza in questione ma quest'ultima veniva archiviata dal Corecom Lazio competente in data 5 marzo 2019 in quanto il Corecom medesimo faceva proprie le argomentazioni fatte valere da TIM, in sede di riscontro del 27 febbraio alla relativa richiesta di informazioni, asserendo che il cliente, benché avvisato preventivamente dalla ditta incaricata, non aveva provveduto a risolvere il problema che ostruiva la propria tubazione. In data 15 marzo 2019 TIM riceveva una seconda richiesta che veniva annullata in data 24 aprile 2019 per le stesse ragioni sopra evidenziate, ovvero per mancata lavorazione da parte della cliente necessaria per liberare la tubatura situata nella sua proprietà. In data 2 maggio 2019 la cliente incardinava una seconda procedura GU5 che si concludeva, anche questa, con un provvedimento di rigetto del 14 maggio 2019 da parte del Corecom Lazio che anche questa volta condivideva le argomentazioni fatte valere dalla stessa TIM in sede di riscontro del 5 maggio alla relativa richiesta di informazioni, concernenti l'impossibilità di TIM di attivare l'utenza in questione per mancanza di lavori da effettuarsi a cura della cliente. Si fa da ultimo presente come il servizio richiesto dalla cliente sia un servizio Fibra e non un servizio fonia più ADSL*».

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, occorre precisare che le due istanze GU14/137182/2019 del 17 giugno 2019 nei confronti di WIND Tre e GU14/198413 del 4 novembre 2019 nei confronti di WIND Tre e TIM sono state riunite per ragioni di economia procedimentale trattandosi di disservizi relativi alla medesima utenza telefonica susseguitisi nel corso del tempo.

In fase istruttoria sono state acquisite le diverse istante GU5 presentante nei confronti di entrambi i gestori dall'esame delle quali è stato verificato che la prima istanza GU5/50848/2018 del 27 novembre 2018 nei confronti di WIND Tre è stata archiviata con provvedimento del CORECOM del 6 dicembre 2018 con la seguente motivazione "*WIND Tre non è riuscita a contattare la cliente per le verifiche opportune per la riparazione del*

guasto". In seguito, la seconda istanza GU5/89218/2019 del 26 febbraio 2019 nei confronti di TIM è stata archiviata per la seguente motivazione "*ll problema non è stato risolto perchè si riscontra ancora una tubazione della cliente ostruita. La linea dal box e fino all'ultimo palo è funzionante. La cliente era già stata informata della problematica e aveva deciso di risolvere privatamente. OL di rientro in fibra con TIM è stato annullato il 18/2/19: la cliente non ha ancora provveduto ad eseguire le lavorazioni su tubazione ostruita ed è irreperibile al recapito. Non si possono effettuare altre lavorazioni*". La terza istanza GU5/117275/2019 del 2 maggio 2019 è stata rigettata dal CORECOM per la seguente motivazione "*facciamo seguito alle note già trasmesse per comunicare che è intervenuto il tecnico per le opportune verifiche che ha informato la sig.ra Isopo che la tubazione dal palo fino al pozzetto risulta ostruita, trattandosi di strada privata la cliente deve intervenire in autonomia per la risoluzione del problema*".

Ciò premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. deve trovare accoglimento limitatamente alle fatture insolute relative al periodo in cui la linea telefonica è risultata completamente interrotta, come meglio specificato in prosieguo di trattazione. WIND Tre sarà tenuta allo storno delle fatture relative al periodo dal 27 novembre 2018 fino al passaggio dell'utenza con il nuovo gestore Eolo, avvenuto in data 2 febbraio 2020, così come riportato nel verbale di discussione.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento in quanto, dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, è stato possibile verificare che WIND Tre non ha tempestivamente informato la cliente circa la presenza di impedimenti tali da non rendere possibile la riparazione. In sede di GU5 del 27 novembre 2018, WIND Tre si è limitata a dichiarare che la cliente non era reperibile senza dimostrare di aver posto in essere alcuna iniziativa per risolvere il problema. Nel mese di gennaio 2019, la cliente ha richiesto la migrazione in TIM, anch'essa andata in scarto per motivi tecnici. L'istante ha dichiarato di aver segnalato telefonicamente l'interruzione del servizio ADSL a partire dal 19 settembre 2018 e di aver segnalato la successiva interruzione del servizio voce i primi giorni del mese di ottobre 2018. Tuttavia, si tratta di affermazioni troppo generiche per consentire una concreta quantificazione degli eventuali indennizzi corrispondenti. Agli atti l'unica prova certa di segnalazione di disservizio è rappresentata dall'istanza GU5 del 27 novembre 2018. Tanto premesso, si ritiene che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio per il periodo dal 27 novembre 2018 fino al 18 febbraio 2019 (data in cui è TIM ha annullato l'ordine di attivazione della Fibra su propria rete a causa dell'ostruzione delle tubature su strada privata della cliente) per il numero di giorni pari a 83.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. merita parziale accoglimento nei confronti di TIM, in quanto dalla richiesta di migrazione del 15 gennaio 2019, TIM ha comunicato in data 5 marzo 2019, in sede di gestione dell'istanza GU5, che "*si riscontra ancora una tubazione della cliente ostruita. La linea dal box e fino all'ultimo palo è funzionante. La cliente era già stata informata della problematica e aveva deciso di risolvere privatamente. OL di rientro in fibra con TIM è stato annullato il 18/2/19: la cliente non ha ancora provveduto a eseguire le lavorazioni su tubazione ostruita ed è irreperibile al recapito. Non si possono effettuare altre lavorazioni*". Successivamente l'istante, in data

2 maggio 2019, ha presentato un'altra istanza GU5 nei confronti di TIM e WIND Tre conclusasi con un rigetto del 14 maggio 2019 da parte del CORECOM Lazio che, condividendo le argomentazioni fatte valere dalla stessa TIM, ha dichiarato l'impossibilità da parte di TIM di attivare l'utenza in questione per mancanza di lavori da effettuarsi a cura della cliente. Si ritiene, quindi, che la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione della linea *de qua* ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio, dal 15 febbraio 2019, (considerata una tempistica di trenta giorni per l'attivazione dei servizi) fino al 5 marzo 2019 (data in cui TIM ha comunicato la necessità che il cliente provvedesse alla riparazione, trattandosi di strada privata) per il numero di giorni pari a 18. A ben vedere, in effetti, a fronte della predetta comunicazione, peraltro corroborata dalla decisione del CORECOM competente in merito alla richiesta di provvedimento temporaneo, l'utente avrebbe potuto evitare il protrarsi del disservizio provvedendo alla manutenzione dei cavidotti, salvo poi rivalersi sull'operatore all'esito dell'accertamento sull'applicabilità al caso di specie della disposizione di cui all'art. 40, comma 3 della legge n. 166/2002. Invece l'utente ha deciso di insistere nella propria richiesta, contribuendo in maniera determinante alla prosecuzione del disservizio, per cui risulterebbe ingiustificato addossare la responsabilità dello stesso, in termini compensatori, in capo all'operatore.

La richiesta dell'istante di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento né nei confronti di WIND Tre - in quanto il reclamo telefonico del 19 settembre 2018, seguito dalla PEC del 6 dicembre 2018, era volto a sollecitare la riattivazione dei servizi, e dunque il disservizio conseguente al mancato riscontro consiste proprio nella mancata risoluzione del disservizio principale già oggetto di indennizzo – né nei confronti di TIM, non essendoci in atti evidenza di reclami formalizzati.

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 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 della sig.ra Isopo 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 996,00 (novecentonovantasei/00) a titolo di indennizzo per la completa interruzione per motivi tecnici della linea telefonica (voce e ADSL);

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare le fatture attualmente insolute relative al periodo dal 19 settembre 2018 fino al 2 febbraio 2020.

4. 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 270,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dell'utenza telefonica.

5. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

7. 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, 28 maggio 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