

DELIBERA N. 244/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MICHELASSI / WIND TRE S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/188356/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 12 giugno 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;

VISTA l'istanza dell'utente Michelassi del 14/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza telefonica fissa n. 08596xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 4 febbraio 2019, ha stipulato un contratto di portabilità della fornitura da TIM a WIND Tre (solo voce);
- b. in data 12 marzo 2019, la fornitura ha subito un'interruzione che perdura fino alla data di deposito dell'istanza;
- c. il primo reclamo al *call center* è stato effettuato in data 14 marzo 2019, cui sono seguiti anche altri reclami; è stata presentata un'istanza GU5 in data 12 settembre 2019 e

il relativo provvedimento temporaneo è stato emesso il 20 settembre 2019, ma è rimasto inottemperato da entrambi gli operatori.

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

- i. il ripristino del servizio voce;
- ii. lo storno delle fatture per il periodo di disservizio;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio voce;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per l'eventuale perdita del numero.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che la linea telefonica oggetto di istanza era una linea solo fonia e risulta essere stata cessata in data 12 marzo 2019 per migrazione ad altro gestore.

Infatti, sui sistemi di rete TIM, è presente una richiesta di lavorazione per la migrazione da OLO Infostrada in stato "scartato" con data ricezione ordine (DRO) del 7 febbraio 2019, data attesa consegna (DAC) del 14 febbraio 2019, data attesa consegna (DES) dell'8 febbraio 2019, con notifica di KO a OLO in data 9 febbraio 2019. Successivamente, è stato rilanciato il processo, e in questo caso l'ordine è in stato "chiuso" con relativa notifica a OLO in data 13 marzo 2019. Infatti, la linea risulta essere cessata in CRM in data 12 marzo 2019. TIM ha dichiarato che in relazione all'interruzione del servizio, sui sistemi di rete TIM non sono presenti segnalazioni di guasto né reclami telefonici o scritti.

Dalle risultanze della lavorazione del GU5 si evince che: "[l]a linea n. 08596xxx intestata a MICHELASSI è migrata come fonia vs WIND il 12/03/19".

TIM ha dichiarato che, in seguito, WIND Tre ha inoltrato due segnalazioni di disservizio ma lo stesso è stato riscontrato su apparati di competenza WIND Tre e, pertanto, è stata concordata la chiusura.

TIM ha precisato che dalle evidenze del retrocartellino risultano esserci solo guasti chiusi nei termini SLA.

Nel corso della discussione, TIM ha avanzato una proposta conciliativa volta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di rientro della linea telefonica *de qua* che risulta conclusasi in data 4 gennaio 2020.

L'operatore WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che in data 4 febbraio 2019 è stato inserito un ordine di migrazione della linea n. 08596xxx nello scenario WIND Tre *recipient* – Telecom Italia *donating*, andato in KO con motivazione: "Richiesta rifiutata da TI: Identificativo centrale errato".

In data 1° marzo 2019, veniva reinserito nuovo ordine di migrazione della linea che si completava in data 13 marzo 2019.

In data 14 marzo 2019 veniva aperta una segnalazione tecnica con motivazione: "Cliente Configurata Su Centrale Di Pe Zanni (Errata), Cliente Servito dalla Centrale Di Città Sant'Angelo, Indirizzo Cliente, Via Diaz, 27 (Città Sant'Angelo)". Da verifiche

emergeva che si trattava di centrale errata, in quanto il cliente abita in Via Armando Diaz, 13 a Città Sant'Angelo e non a Pescara. In seguito a gestione dei provvedimenti d'urgenza emergeva che trattandosi di "*Provisioning errato/ non completato CENTRALE ERRATA*" l'unica soluzione possibile consisteva nella migrazione verso altro OLO con CDM: WID08596744001 O in quanto il rientro in TIM non era fattibile.

In data 29 novembre 2019 risale a sistema prenotifica di migrazione nello scenario WIND Tre *donating* – TIM *recipient* espletato il 20 dicembre 2019.

L'istante, allo stato attuale, risulta debitore nei confronti di WIND Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 165,52.

Nel corso della discussione, WIND Tre ha avanzato una proposta economica rifiutata dalla parte istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per il mancato assolvimento degli oneri informativi nella procedura di passaggio da TIM a WIND Tre.

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 via preliminare, occorre precisare che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di WIND Tre volta ad acquisire la presenza di richieste di migrazione/rientro in TIM dell'utenza telefonica oggetto di controversia. Dalla memoria di WIND Tre è emerso che l'unica richiesta di migrazione presente nei sistemi risulta essere del 22 ottobre 2019 nello scenario TIM *recipient* – WIND Tre *donating*, andata in scarto da parte di TIM *recipient*. In seguito, la seconda richiesta di migrazione del 29 novembre 2019 risulta espletata nel mese di dicembre 2019, con attivazione della linea in data 4 gennaio 2020.

L'istante, a partire dal 12 marzo 2019 ha subito l'interruzione del servizio voce nel corso della migrazione della propria utenza telefonica da TIM a WIND Tre e ha segnalato tempestivamente il disservizio a WIND Tre che ha immediatamente aperto un ticket di guasto tecnico chiuso con la seguente motivazione "*Provisioning errato/Centrale errata*", per cui in sede di gestione dell'istanza GU5/101996/2019 del 25 marzo 2019, l'istante è stato informato della possibilità di richiedere la cessazione della linea con rientro in TIM oppure la migrazione ad altro OLO, motivo per cui l'istanza è stata archiviata dal CORECOM competente per rinuncia dell'utente.

In seguito, l'istante ha presentato un'altra istanza GU5/173369/2019 del 12 settembre 2019 volta a richiedere la riattivazione della linea telefonica, sebbene dalla data di disservizio l'istante, benché informato, non avesse provveduto a richiedere né la migrazione verso altro OLO né la cessazione con rientro in TIM, come confermato da WIND Tre in sede di gestione del GU5.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato il suo soddisfacimento mediante l'attivazione della linea telefonica avvenuta in data 4 gennaio 2020 da parte di TIM.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. deve trovare accoglimento in quanto in assenza di erogazione del servizio voce, le fatture emesse da WIND Tre devono essere stornate.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. deve essere accolta con le seguenti precisazioni. Dalla documentazione acquisita è emerso che la linea telefonica è stata disservita dal 12 marzo 2019 a causa di un *provisioning* errato. WIND Tre, *recipient* nel caso di specie, ha aperto tempestivamente una segnalazione di guasto tecnico ma il cliente è rimasto disservito. In sede di memorie prodotte nel corso del procedimento volto all'adozione del provvedimento temporaneo, WIND Tre, in data 27 marzo 2019, ha comunicato che l'unica soluzione per ripristinare la linea telefonica era richiedere la cessazione con rientro in TIM oppure la migrazione verso altro OLO, cosa che l'istante non ha fatto se non in data 22 ottobre 2019, concorrendo con il proprio comportamento alla mancata risoluzione del disservizio. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio voce di cui all'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* dal 12 marzo 2019 al 27 marzo 2019 (data in cui WIND Tre ha informato l'istante in merito alle strade da percorrere per risolvere il disservizio) per il numero di giorni pari a 16.

Inoltre, si ritiene che TIM sia tenuta a riconoscere l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione della linea telefonica richiesta in data 22 ottobre 2019 ed espletata in data 4 gennaio 2020 secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per il numero di giorni pari a 74.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv. in considerazione del fatto che la linea telefonica è stata riattivata in data 4 gennaio 2020.

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. Michelassi 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 regolarizzare la posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolite e 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 96,00 (novantasei/00) a titolo di indennizzo per interruzione per motivi tecnici della linea telefonica (voce).

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 555,00 (cinquecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione della linea telefonica.

4. 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.

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, 12 giugno 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