

**DELIBERA N. 246/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SCIANCELEPORE / WIND TRE S.P.A. / TIM S.P.A. / OPTIMA ITALIA S.P.A.  
(GU14/190473/2019)**

**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 Sciancalepore del 17/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare di una utenza telefonica fissa n. 065219xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. dalla data del 17/09/2018 l'istante, fruitore dei servizi WIND Tre sulla numerazione 065219xxx, ha riscontrato la completa interruzione/sospensione dei servizi fonia e fibra, che veniva prontamente reclamata con apertura del *ticket* n.1128954860;

b. ulteriori reclami venivano sporti nelle date del 19 novembre 2018 e del 30 novembre 2018, a mezzo raccomandata A/R;

c. stante la mancata risoluzione del grave disservizio, l'istante è ricorso a n. 4 procedimenti GU5 finalizzati a richiedere il ripristino dei servizi fonia e dati, (GU5/55166/2018 del 6/12/2018; - GU5/69333/2019 del 16/01/2019; GU5/80367/2019 del 7/02/2019; GU5/145358/2019 del 5/07/2019), ma i servizi continuavano a versare in stato di assoluta interruzione;

d. nel corso dell'ampia attività istruttoria relativa alle predette istanze GU5, WIND Tre, con nota del 12/12/2018, ha dichiarato che la linea dati aggiuntiva n. 00613738xxx risultava migrata a Optima Italia e, con nota integrativa del 6/03/2019, ha asserito che l'assenza del numero aggiuntivo implicava l'impossibilità di utilizzo del servizio;

e. parte istante ha continuato a richiedere il ripristino dei servizi, ha comunicato di non aver mai effettuato portabilità verso altro gestore e ha invitato WIND Tre a produrre l'apposita schermata di migrazione di tale asserita linea aggiuntiva n. 0613738xxx, di cui peraltro l'utente ignorava assolutamente l'esistenza;

f. Optima Italia ha dichiarato che *"la ricerca eseguita nella nostra anagrafica ha dato esito negativo per i record indicati (nominativo e numerazione)"*;

g. nonostante un nuovo reclamo a mezzo PEC notificato a entrambi i gestori in data 7 febbraio 2019 e, nonostante l'apposito provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM, i servizi fonia e Fibra non venivano ripristinati e l'istante teme la definitiva perdita della numerazione storica n. 065219477 posseduta sin dall'anno 2015;

h. in data 19 giugno 2019, l'istante ha attivato una nuova linea con Telecom.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e Fibra dal 17/09/2018 al 19/06/2019;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione 065219xxx, posseduta dall'istante sin dall'anno 2015;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iv. la ripetizione dei canoni corrisposti durante il periodo di mancata fornitura dei servizi;

v. l'annullamento di eventuali morosità pendenti;

vi. il rimborso delle spese di procedura ed assistenza.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato la propria estraneità alla vicenda, in quanto il numero 065219477 è cessato per migrazione ad altro gestore dal 16 marzo 2015, come risulta dal conto n. RW00892664 di aprile 2015 e dalla schermata allegata al fascicolo. In data 19 aprile 2019, l'istante ha attivato una nuova linea telefonica. Inoltre, ha precisato che non sono presenti reclami relativi a disservizi.

Optima Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che l'utenza n. 00613738xxx, indicata nell'istanza non è mai stata attiva con Optima Italia.

WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che in data 17 settembre 2018 veniva aperta una segnalazione tecnica, chiusa in data 4 ottobre 2018, come competenza cliente. Nelle note si leggeva quanto segue: *“Dopo diverse ricerche in Now la linea con risorsa n. 0613738xxx intestata al sig. Sciancalepore Giuseppe Paolo risulta cessata in data 16 settembre 2018 classificazione tecnica segnalazione errata causa Infostrada s.d.”*.

Venivano aperte ulteriori segnalazioni tecniche, ma la pratica veniva annullata con motivazione: *“Risolto da Operatore Vari/Utente migrato verso altro operatore Oggetto segnalato 0613738xxx: non appartiene al cliente INFOSTRADA S.D”*.

In data 19 novembre 2018, il cliente ha contestato il persistere dell'assenza di portante. Gli venivano descritte le note di chiusura delle precedenti segnalazioni, ma il cliente ha riferito di non aver mai fatto richiesta di migrazione verso altro gestore. Veniva, pertanto, aperta ulteriore segnalazione tecnica, che veniva chiusa in data 6 dicembre 2018 sempre con motivazione *“Risolto da Operatore Intervento/WS - CLI DISATTIVATO SU PORTALE TI Oggetto segnalato 0613738xxx: non appartiene al cliente INFOSTRADA S.D”*.

Pervenivano dei provvedimenti d'urgenza GU5 ai quali WIND Tre ha risposto, dopo verifica con il gestore TIM, comunicando che l'utenza aggiuntiva n. 0613738xxx risultava migrata, per errore da parte di Telecom Italia, verso Optima Italia.

TIM ha riferito che WIND Tre avrebbe potuto interfacciarsi con Optima (informata dell'accaduto) per effettuare una migrazione all'indietro, ma l'ente tecnico aveva più volte confermato che non era possibile effettuare una migrazione del solo DN aggiuntivo e associarlo alla numerazione 065219xxx.

Le soluzioni possibili, già illustrate al cliente erano due: cessare il contratto relativo alla numerazione 065219xxx e attivare un'eventuale LNA al cliente oppure migrare ad altro OLO.

Il cliente veniva ulteriormente informato, ma poiché era interessato alla SIM “100 Giga”, non volendo pagare le rate residue dei terminali associati alle utenze nn. 3387439xxx e 3331247xxx, ha dichiarato di voler lasciare tutto attivo e chiedere un congruo indennizzo in sede conciliativa, nonché il rimborso di quanto già pagato e di quanto avrebbe dovuto pagare per la linea fissa, fino alla data di scadenza naturale dei terminali. WIND Tre ha provveduto a disattivare le chiamate illimitate, il servizio “InVista” e ha attivato delle promozioni che scontavano il canone fisso a euro 14,90, al fine di ridurre i costi fissi fatturati.

In data 14 gennaio 2019, è pervenuto un reclamo ed è stato riconosciuto il rimborso della fattura n. W1818279432 di euro 7,32 IVA inclusa e l'indennizzo da Carta Servizi con lettera di accredito di euro 95,00. Tali importi venivano riconosciuti mediante bonifico bancario e veniva fornito riscontro in data 17 gennaio 2019.

Ulteriore reclamo è pervenuto in data 7 febbraio 2019 e veniva fornito riscontro in data 18 febbraio 2019; si trattava della contestazione già in gestione con GU5.

Nel caso di specie, WIND Tre non ha alcuna responsabilità per la migrazione non richiesta verso Optima; eventuali oneri informativi ricadono sul gestore *recipient* Optima Italia in quanto WIND Tre, in qualità di *donating*, non è responsabile della migrazione intercorsa per errore da parte di Telecom Italia.

### 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.

La fattispecie oggetto di contestazione riguarda l'interruzione totale dei servizi voce e Fibra dell'utenza telefonica n. 065219xxx che, sembrerebbe essere stata determinata da un'errata migrazione verso altro gestore dell'utenza dati aggiuntiva n. 0613738xxx, di cui l'istante non aveva assoluta contezza.

A causa del disservizio occorso sulla linea telefonica principale a partire dal mese di settembre 2018, l'istante ha presentato numerosi reclami e quattro istanze GU5 volte alla riattivazione dei servizi. In data 12 dicembre 2018, in sede di riscontro all'istanza GU5/55166/2018, WIND Tre ha dichiarato che la numerazione dati aggiuntiva n. 0613738xxx risultava migrata verso altro gestore e dalle verifiche condotte con TI Wholesale, risultava che la numerazione sia migrata in Optima a causa di un'errata migrazione da parte Telecom Italia. Il gestore Optima ha, però, comunicato che la ricerca effettuata nei propri sistemi sia per numerazione che per nominativo non aveva prodotto alcun risultato. TIM, in data 8 febbraio 2019, aveva dichiarato che si era trattato di una migrazione errata verso Optima e che WIND Tre avrebbe potuto interfacciarsi con Optima per il recupero della numerazione aggiuntiva. Il reparto tecnico di WIND Tre aveva negato tale possibilità, tant'è vero che, in data 8 marzo 2019, in sede di gestione dell'istanza GU5/80367/2019, WIND Tre ha rappresentato che l'assenza della numerazione aggiuntiva comportava l'impossibilità di utilizzare la numerazione principale e che l'istante aveva due possibilità, attivare una nuova linea o migrare verso altro OLO. In data 12 luglio 2019, nel gestire l'istanza GU5/145358/2019, ha confermato che la linea non era riattivabile e che, in accordo con il cliente, in attesa del tentativo di conciliazione, ha provveduto ad applicare degli sconti in fattura.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. merita accoglimento, in quanto l'istante a partire dal 18 settembre 2018 ha contestato tempestivamente l'interruzione dei servizi fonia e Fibra senza che il problema sia stato risolto. L'istante, soltanto, in sede di gestione delle istanze GU5; è stato informato che il disservizio probabilmente era dovuto a una migrazione errata della numerazione aggiuntiva. Agli atti, non sono presenti le schermate relative alla richiesta di migrazione, nessuno degli operatori ha fornito prova documentale di tale richiesta. WIND Tre ha reso noto, in data 8 marzo 2019, in sede di gestione dell'istanza GU5, che la linea telefonica non era riattivabile e che erano percorribili due strade, attivare una nuova linea telefonica oppure migrare verso altro OLO. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sia 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 l'interruzione della linea voce e secondo il parametro pari a euro 8,00 *pro die* per l'interruzione della Fibra, in quanto è stato applicato l'aumento di 1/3 così come previsto dall'articolo 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* per il periodo dal 18 settembre 2018 (data della prima segnalazione) fino all'8 marzo 2019 (data in cui l'istante è stato informato dell'impossibilità di riattivare la linea), per il numero di giorni pari a 171 per un importo totale di euro 2.299,00. Dall'indennizzo è stato detratto

l'importo pari a euro 95,00 già erogato da WIND Tre secondo quanto previsto dalla Carta servizi.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento in quanto l'istante, avendo appreso dell'impossibilità di riattivare la linea telefonica, ha attivato una nuova numerazione con TIM, perdendo la numerazione di cui era titolare dal 2015. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni di precedente utilizzo dal 2015 al 2019, (quando WIND Tre ha comunicato l'impossibilità di riattivare la numerazione), per l'importo complessivo pari a euro 400,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto i reclami volti a segnalare il disservizio hanno trovato il loro riscontro mediante la gestione delle istanze GU5.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica, l'istante ha richiesto la ripetizione degli importi corrisposti per il periodo di disservizio ma non ha prodotto le fatture emesse né ha fornito prova dei pagamenti di cui in questa sede richiede la restituzione.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. deve trovare accoglimento relativamente alle fatture insolute per il periodo di disservizio che devono essere stornate da parte di WIND Tre.

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 del sig. Sciancalepore nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta allo storno di eventuali insoluti relativi al periodo di disservizio nonché 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 2.299,00 (duemiladuecentonovantanove/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione per motivi tecnici dei servizi fonia e fibra;
- ii. euro 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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