

**DELIBERA N. 249/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ELETTROTECNICA 2000 DI F. / WIND TRE S.P.A. / TIM S.P.A.  
(GU14/193643/2019)**

**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 Elettrotecnica 2000 di F. del 24/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare di una utenza telefonica fissa *business* n. 041491xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, dopo aver ricevuto da TIM la comunicazione di “*Modifiche delle Condizioni Contrattuali*”, ha deciso di cambiare operatore telefonico migrando sia la linea fissa che le due linee mobili in WIND Tre, in data 17 dicembre 2018;

b. in fase di perfezionamento della pratica si è reso conto che la linea fissa doveva avere un numero di migrazione nuovo, perché TIM aveva assegnato un nuovo numero, inserendo un numero aggiuntivo (il vecchio numero aziendale);

c. preso atto di ciò, ha annullato il passaggio della linea fissa (nessun contratto relativo alla linea fissa è stato firmato);

d. dopo che WIND Tre ha annullato la pratica, veniva inviata ulteriore comunicazione a TIM per una precauzione maggiore, in data 17 dicembre 2018;

e. dopo la chiusura aziendale per le festività natalizie, l'istante ha riscontrato l'interruzione della linea telefonica e ha segnalato la problematica al n. 191 (Assistenza Tecnica TIM), ricevendo risposte molto evasive e ha inviato di nuovo la comunicazione del 17 dicembre 2018;

f. l'utente, dopo aver eseguito alcuni tentativi per resettare il *modem*, ha ricontattato l'assistenza clienti ed è stato informato che la linea telefonica è stata disattivata il 3 gennaio 2019;

g. l'utente fino al 22 gennaio 2019 si è ritrovato con l'azienda inoperosa e completamente bloccata, ha presentato un'istanza GU5, ma la linea non è stata riattivata.

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

- i. la riattivazione della linea telefonica aziendale;
- ii. la liquidazione degli indennizzi per il disservizio subito.

## **2. La posizione degli operatori**

La società WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In data 17 dicembre 2018, a fronte della sottoscrizione del relativo cartaceo, si procedeva con l'attivazione del contratto afferente alla linea 0412601xxx.

Successivamente alcuna ulteriore segnalazione perveniva se non all'atto del provvedimento GU5/103700 a seguito del quale, in data 11 aprile 2019, veniva comunicato il codice di migrazione per il passaggio del numero verso altro gestore.

Relativamente all'ulteriore utenza n. 041491xxx, WIND Tre ha rappresentato che, dalle verifiche effettuate a fronte di un precedente provvedimento GU5/71944, l'utenza non risultava transitata sui sistemi WIND Tre. Il CORECOM aveva disposto quanto segue: “*l'operatore TIM provveda a riattivare il servizio per la linea n. 041491xxx*”.

Allo stato attuale, a fronte di un recente contatto finalizzato a un possibile bonario componimento, l'utente ha dichiarato di non essere interessato al numero 0412601xxx,

dichiarando, altresì, di essere in possesso del numero 041491xxx regolarmente attivo con il gestore TIM, secondo quanto riferito. La situazione debitoria ammonta a euro 494.84. L'utente risulta, tuttora, titolare di alcune utenze mobili WIND Tre.

La società TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che il n. 041491xxx è rientrato in TIM come VOIP in data 21 settembre 2018, sul numero principale 0412601xxx.

In data 3 gennaio 2019, la linea principale n. 0412601xxx risulta migrata a OLO Vodafone e riattivata in TIM il 30 ottobre 2019.

In data 17 dicembre 2018, il cliente ha inviato la richiesta per bloccare l'uscita verso OLO delle linee. L'operatore non ha facoltà di bloccare eventuali migrazioni a OLO e ha inviato risposta scritta del 12 gennaio 2019, con cui ha confermato che entrambe le linee non risultano più essere attive in TIM.

In data 25 gennaio 2019 è pervenuto un'istanza GU5 per la mancata migrazione a OLO della linea n. 041491xxx. Il riscontro del 25 gennaio 2019 ha rilevato che la linea n. 041491xxx è un aggiuntivo della linea FIBRA n. 0412601xxx e risulta cessata per NP verso altro OLO. Il n. 041491xxx era aggiuntivo VOIP della linea n. 0412601xxx che è migrata a fine 2018. Nella richiesta di migrazione era presente soltanto il n. 0412601xxx, quindi, se il cliente volesse anche il numero aggiuntivo l'OLO dovrebbe richiederlo.

Il cliente ha affermato che si era recato in un negozio WIND per effettuare la migrazione dei due numeri (fibra + aggiuntivo), ma di non aver sottoscritto nulla e di aver da subito "ritirato" la sua richiesta.

In sede di udienza di conciliazione, il gestore WIND Tre ha confermato che la richiesta di migrazione non era sottoscritta e nel modulo di migrazione era inserito solo il numero principale e non l'aggiuntivo, che di conseguenza è stato cessato. Secondo WIND Tre la linea n. 0412601xxx è ancora in WIND, in cessazione, che è la sola linea migrata. Il signor F. ha confermato la volontà di far rientrare in TIM la linea n. 0412601xxx cui collegare la linea n. 041491xxx. L'operatore ha proceduto con l'inserimento della non vendibilità del numero 041491xxx in attesa del rientro della linea da WIND Tre (per poi abbinarlo come aggiuntivo).

In data 22 ottobre 2019, il CORECOM Veneto ha inoltrato una mail con conferma della volontà del cliente di riattivazione in TIM della linea n. 041491xxx. Il servizio clienti TIM, pertanto, ha contattato il cliente e ha concordato la riattivazione, espletata in data 30 ottobre 2019. Il n. 041491xxx risulta cessato per "Cessazione Linea Fonia".

Nei sistemi CRM *business* in data 21 settembre 2018, risulta l'espletamento dell'ordine di riattivazione del 12 settembre 2018. Il n. 0412601xxx risulta attivo in WIND Tre dal 28 dicembre 2018. In tale scheda non risulta alcun aggiuntivo da portare.

La linea storica del cliente n. 041491xxx era rientrata in TIM il 21 settembre 2018 come aggiuntivo VOIP della linea fibra n. 0412601xxx, attivata per appoggio (come da procedura).

A dicembre 2018, a seguito della comunicazione relativa alla manovra di gennaio 2019, il cliente ha richiesto la migrazione a OLO di entrambe le numerazioni. La richiesta è stata tuttavia presentata da OLO per la sola linea principale 0412601xxx, senza

indicazione del numero aggiuntivo 041491xxx, che in fase di passaggio della linea principale, espletato in data 03/01/19, è stato pertanto cessato.

In sede di udienza della I istanza, OLO ha confermato di aver richiesto solo la numerazione principale, e che a tale data risultava in fase di cessazione. Il Cliente ha palesato la volontà di riattivare il numero perso, ed è stato quindi concordato a voce che TIM avrebbe momentaneamente non venduto ad altri la numerazione 041491xxx (nativa TIM, che era quindi tornata nella disponibilità TIM con la cessazione) in attesa che OLO sistemasse la posizione della linea 0412601xxx per poterla far rientrare in TIM, e di verificare la fattibilità tecnica di assegnare nuovamente il nr. 041491xxx come aggiuntivo.

In data 22 ottobre 2019 il CORECOM, su indicazione del cliente, ha richiesto a TIM di procedere con il recupero del numero 041491xxx. TIM ha provveduto tramite attivazione manuale di nuovo impianto, espletato in data 30 ottobre 2019. Da quanto emerso la responsabilità della mancata migrazione con conseguente perdita del numero è esclusivamente di OLO. TIM, su espressa richiesta, ha recuperato la numerazione con procedura manuale in data 30 ottobre 2019. La linea 0412601xxx risulta ancora attiva e attestata su OLO.

Nella fattura del 2.2019 sono stati addebitati euro 100,00 + IVA di cessazione anticipata, che possono essere stornati in considerazione della mancata accettazione della manovra. A oggi, la posizione amministrativa del cliente presenta insoluto totale di euro 105,03, riferito alle fatture dal 2° bimestre al 5° bimestre 2019. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni all'utente, salvo quanto sopra proposto.

### **3. Motivazione della decisione**

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato il suo soddisfacimento mediante il rientro della numerazione 041491xxx in TIM che ha provveduto tramite attivazione manuale di nuovo impianto, espletato in data 30 ottobre 2019. L'utente ha dichiarato di non essere interessato al numero 0412601xxx, comunicando, altresì, di essere in possesso del numero 041491xxx regolarmente attivo con il gestore TIM.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. deve essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per interruzione della linea telefonica nel corso della procedura di passaggio tra operatori. La richiesta merita accoglimento, in quanto dalla documentazione acquisita è emerso che l'istante, resosi conto dell'erroneo inserimento dei dati, tempestivamente ha contattato entrambi i gestori per bloccare la procedura di migrazione. L'operatore TIM non ha provveduto a gestire la segnalazione del cliente e l'operatore WIND Tre, benché informato dell'errore nella richiesta, ha gestito la richiesta di migrazione, acquisendo la numerazione 0412601xxx nei propri sistemi; di conseguenza la numerazione 041491xxx, a seguito della migrazione della numerazione principale, è

stata cessata da TIM. L'istante, dopo la chiusura aziendale natalizia, resosi conto del disservizio, ha presentato in data 22 gennaio 2019 un'istanza per provvedimento temporaneo nei confronti di TIM e WIND Tre volta alla riattivazione della linea 041491xxx. Nell'ambito del suddetto procedimento, WIND Tre ha dichiarato che la numerazione non era mai stata attivata sui propri sistemi. In sede di memorie all'istanza GU5/71944/2019 del 22 gennaio 2019, TIM ha dichiarato che *“il numero di telefono 041491xxx era aggiuntivo VOIP della linea con numero di telefono 0412601xxx che è migrata a WIND Tre a fine 2018. Nella richiesta di migrazione era presente solamente il numero 0412601xxx, quindi, se il cliente lo vuole occorre che OLO ci richieda anche 041491xxx.* La linea è stata riattivata da TIM soltanto in data 30 ottobre 2019. Tanto premesso, si ritiene che TIM e WIND Tre siano responsabili in solido della mancata riattivazione della linea telefonica n. 041491xxx e quindi dell'interruzione della linea 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 il periodo dal 22 gennaio 2019 (data di deposito dell'istanza GU5) fino al 30 ottobre 2019 (data di riattivazione da parte di TIM) per il numero di giorni pari a 281 per un importo pari a euro 3.372,00.

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 l'istanza della Elettrotecnica 2000 di F. nei confronti di TIM S.p.A. e WIND Tre 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 1.686,00 (milleseicentottantasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica *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 1.686,00 (milleseicentottantasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica *business*.

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