AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 252/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G.A.P.P. DI LANDI /WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/201735/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 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 G.A.P.P. di Landi del 10/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza telefonica fissa *business* n. 0554217xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente ha sottoscritto con TIM un contratto in data 27 ottobre 2017 per la fornitura dei servizi di telefonia e accesso a internet su larga banda che prevedeva la portabilità della numerazione telefonica 0554217xxx, attiva su rete WIND Tre;

b. dopo solleciti al call center dell'operatore (191) e all'agenzia con cui è stato stipulato il contratto, in data 8 febbraio 2018, TIM ha attivato il *link* fibra con numerazione provvisoria 0554211xxx in attesa della portabilità del n. 0554217xxx;

c. in data 15 febbraio 2018, è stato comunicato che la portabilità sarebbe avvenuta il successivo 22 febbraio;

d. in data 9 marzo 2018 è stata aperta una segnalazione al n. 191; in data 12 marzo 2018, è stato comunicato che la richiesta di NP a WIND Tre è stata fatta in data 20 febbraio 2018

e. nel corso dei mesi di marzo e aprile 2018, l'istante ha effettuato numerose segnalazioni telefoniche senza che la procedura di portabilità andasse a buon fine e l'istante ha anche contestato la doppia fatturazione da parte di entrambi i gestori, ricevendo rassicurazioni in merito allo storno delle stesse;

f. finalmente, in data 10 giugno 2019, TIM ha comunicato tramite SMS il passaggio della numerazione 0554217xxx per il giorno 13 giugno 2019, previo contatto da parte del tecnico;

g. in data 28 luglio 2019, è stato contattato il 191 che ha confermato che la numerazione 0554217xxx è con TIM dal 13 giugno 2019, ma che non c'era alcuna pratica di rimborso fatture, che risultano quindi dovute, in quanto la numerazione provvisoria è funzionale alla portabilità;

h. l'istante ha contestato la fatturazione proseguita da WIND Tre anche dopo la migrazione del numero in TIM del giugno 2019, nonostante diversi reclami telefonici al n. 1928.

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

i. il rimborso di n.10 fatture WIND Tre da 185,00 euro circa relative al periodo dicembre 2017 – giugno 2019, di cui 1/3 a titolo rimborso del canone relativo a una linea n. 0554217xxx cessata in data 11 ottobre 2017, mai cancellata dalle fatture, nonostante i reclami, e 2/3 a titolo rimborso per doppia fatturazione;
ii. il rimborso delle fatture emesse da WIND Tre dopo il passaggio in TIM;
iii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella portabilità della numerazione;
iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in relazione alla linea n. 0554217xxx, essa risulta essere rientrata in data 13 giugno 2019.

Infatti, dalle verifiche dei sistemi di rete TIM, è presente un ordine di lavorazione per il rientro in stato "chiuso" con Data Ricezione Ordine (DRO) del 31 maggio 2019, Data Attesa Consegna (DAC) del 13 giugno 2019, espletata (DES) e notificata ad altro OLO in pari data, così come di evince dalle schermate allegate alla memoria.

Dal 2017, sono presenti alcune richieste di migrazione tutte in stato scartato per codice di migrazione errato.

Quanto ai reclami, TIM ha dato seguito alle richieste dell'istante in data 29 maggio 2018 e 12 ottobre 2018.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, l'improcedibilità della presente istanza per il principio del *ne bis in idem* in

riferimento all'utenza n. 0554217xxx, poiché in data 10 luglio 2017 è pervenuta istanza di conciliazione riguardante una ritardata disattivazione della linea in oggetto a seguito di richiesta migrazione verso TIM. Il contenzioso si era concluso con un verbale di accordo con cui WIND Tre si è impegnata in via conciliativa a stornare la fattura 207T000796868 del 21 ottobre 2017 per un importo di 167,01. L'importo veniva successivamente rimborsato a mezzo bonifico.

Ulteriormente, WIND Tre ha eccepito l'inammissibilità della presente istanza laddove l'istante ha richiesto lo storno di ogni fattura, in quanto WIND Tre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, ha già provveduto a rimborsare l'istante per quanto contestato.

In particolare, WIND Tre ha rappresentato che in data 12 settembre 2017 è pervenuta una notificata di migrazione verso TIM per la linea n. 0554217xxx. Tuttavia, in data 12 ottobre 2017 è risalita sui sistemi una notifica di espletamento ordine TI con note di "rifiuto ordine". In realtà, come da allegato portale Telecom Italia il DN 0554217xxx in data 12 ottobre 2017 cessava per migrazione in Telecom, ma la cessazione non risaliva sui sistemi WIND Tre a causa del precedente rifiuto dell'ordine notificato. WIND Tre ha provveduto ad annullare le fatture riferite all'utenza n. 0554217xxx a partire dalla data del 12 ottobre 2017.

Successivamente, in data 31 maggio 2019 perveniva da Telecom una richiesta di *Number Portability* (NP) per il DN 0554217xxx che veniva espletata in data 13 giugno 2019. Per mero disallineamento dei sistemi, il contratto restava nello stato in cessazione. Anche in tal caso WIND Tre ha provveduto al regolare storno delle fatture riferite all'utenza n. 0554217xxx**.**

Alcun reclamo risulta pervenuto da parte dell'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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato il suo parziale soddisfacimento mediante lo storno da parte di WIND Tre delle fatture emesse a partire dal 12 ottobre 2017 in relazione alla numerazione 0554217xxx (estranea al presente contenzioso). In considerazione del fatto che TIM, in qualità di operatore *recipient*, nelle more della procedura di passaggio, in data 8 febbraio 2018, ha attivato una numerazione provvisoria, si ritiene che, in assenza del dettaglio del traffico relativo alla numerazione principale, WIND Tre sarà tenuta al rimborso delle fatture relative all'utenza n. 0554217xxx a partire dal giorno 8 febbraio 2018 fino al 13 giugno 2019, data del passaggio in TIM.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. ha già trovato il suo accoglimento mediante il comportamento concludente di WIND Tre che in relazione alle fatture emesse relativamente alla numerazione 0554217xxx, ha già disposto il rimborso mediante note di credito delle fatture emesse successivamente alla data del 13 giugno 2019.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. deve trovare accoglimento in quanto a fronte di una proposta di contratto sottoscritta dall'utente con TIM in data 27 ottobre 2017, volta alla portabilità della numerazione 0554217xxx, TIM non ha fornito alcun elemento volto a giustificare il ritardo nella procedura di passaggio che si è conclusa in data 13 giugno 2019. Agli atti non vi è prova che l'istante sia stato informato circa le motivazioni del ritardo, motivo per cui si ritiene che la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,50 *pro die* per il periodo dal 6 novembre 2017 (dal 27 ottobre 2017 la portabilità si sarebbe dovuta concludere entro 10 giorni dalla richiesta secondo le condizioni di contratto) fino al giorno 8 febbraio 2018 (data di attivazione della linea provvisoria) in considerazione del fatto che i servizi venivano erogati dal gestore *donating*, per il numero di giorni pari a 90 per l'importo pari a euro 135,00

Inoltre, TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per il periodo dal 9 febbraio 2018 fino al 13 giugno 2019, (data in cui la portabilità è stata completata), considerato che in tale periodo l'istante ha subito il disservizio legato al mancato utilizzo della propria numerazione per il numero di giorni pari a 490 per l'importo pari a euro 2.450,00,

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risultino i reclami inviati agli operatori. In ogni caso, TIM ha prodotto i riscontri ai reclami dell'11 ottobre 2018 e del 4 maggio 2019, mentre per quanto riguarda WIND Tre, in assenza di reclami inviati al gestore, non è possibile individuare una responsabilità per mancata risposta.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 G.A.P.P. di Landi nei confronti di TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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 135,00 (centotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione.
ii. euro 2.450,00 (duemilaquattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di portabilità.

La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a rimborsare le fatture relative all'utenza n. 0554217xxx a partire dal giorno 8 febbraio 2018 fino al 13 giugno 2019, data del passaggio in TIM.

3. 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.

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, 25 giugno 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone