

DELIBERA N. 317/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CANNILLA/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/282483/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 ottobre 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;

VISTA l’istanza dell’utente Cannilla del 22/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 090630xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 4 luglio 2017 l'utente ha richiesto, tramite ordine telefonico, il passaggio da TIM a WIND Tre, aderendo all'offerta "*All Inclusive Unlimited*";

b. una volta ricevuto la conferma di attivazione tramite e-mail, l'utente ha constatato che il passaggio era avvenuto solo con riferimento al servizio ADSL, mentre la fonia era rimasta in TIM, per cui ha contattato diverse volte il servizio clienti senza ricevere informazioni esaustive;

c. l'istante ha regolarmente corrisposto le fatture emesse da entrambi i gestori per evitare la perdita del numero;

d. in data 5 marzo 2019 la linea ADSL è stata interrotta e l'istante ha inviato diffide e richieste a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno a entrambi gli operatori al fine di riattivare il servizio ADSL, senza riuscirvi;

e. in seguito, ha subito anche l'interruzione della linea telefonica da parte di TIM per ben due volte, nelle date dell'11 luglio 2019 e del 20 settembre 2019, con relative segnalazioni al servizio clienti;

f. nel mese di maggio 2019 è stata presentata istanza GU5 volta alla riattivazione del servizio ADSL, ma il provvedimento temporaneo di accoglimento emesso dal CORECOM competente è rimasto non ottemperato, motivo per cui, in data 17 settembre 2019, l'istante ha notificato a TIM il provvedimento temporaneo per sollecitare la riattivazione del servizio e, non ricevendo risposta, ha richiesto a Vodafone la migrazione della propria utenza che è avvenuta in data 12 novembre 2019;

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

- i. il rimborso delle somme addebitate da TIM;
- ii. il completamento della procedura di passaggio da TIM a WIND Tre;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la parziale attivazione;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la doppia fatturazione;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND Tre, nel corso della procedura, ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante, con conseguente estromissione dal presente procedimento.

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate nei propri applicativi l'utenza in contestazione risulta migrata verso altro OLO per la solo componente ADSL in data 4 ottobre 2017 e per la componente fonia in data 11 novembre 2019.

Il quadro regolamentare previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche e integrazioni prevede che il processo di migrazione si articola in tre fasi : la fase 1 (richiesta dell'utente); la fase 2 (comunicazione preventiva): l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating*, indicando il codice di migrazione, rilasciato dall'utente, il quale a seguito di verifiche, libera la linea telefonica; fase 3 (*provisioning* tecnico): ricevuto il riscontro positivo dall'operatore *donating*, il *recipient* effettua il *provisioning* del servizio.

La procedura di migrazione inizia con una richiesta da parte dell'operatore *recipient*, per cui il ritardo contestato in questa sede è da attribuire all'operatore *recipient* il quale ha omissso la richiesta di rilascio relativa alla linea fonia. Non si ravvedano, pertanto, responsabilità di Telecom Italia in merito alla ritardata migrazione della componente fonia, in quanto nessun blocco veniva effettuato da Telecom al rilascio della linea, ma non era presente nessuna richiesta (non risulta depositata agli atti da parte dell'operatore *recipient* la schermata che attestasse la richiesta di migrazione notificata alla società convenuta).

Per quanto riguarda la fatturazione, la stessa risulta corretta in quanto la linea fonia è sempre stata gestita sino all'11 novembre 2019 da TIM, come attestato dalle fatture in cui è presente traffico telefonico. Risulta una morosità pari a euro 167,52.

Dalle verifiche effettuate non si riscontrano sospensioni amministrative sull'utenza in contestazione, né l'istante ha indicato periodo in cui tale sospensione sia intervenuta.

Agli atti risulta un unico reclamo del mese di febbraio 2018, riscontrato da TIM.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, occorre precisare che l'operatore WIND Tre, nel corso della procedura, ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento stante la parziale migrazione dell'utenza telefonica in modo tale che il servizio ADSL risultava migrato in WIND Tre mentre il servizio voce era regolarmente attivo con TIM che ha emesso la relativa fatturazione.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non risulta più attuale in quanto l'istante, nel mese di novembre 2019, è riuscito a effettuare il passaggio dell'utenza telefonica con il gestore Vodafone.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento nei confronti di TIM, considerato che oggetto di contestazione risulta essere la parziale attivazione dei servizi richiesti con WIND Tre. In base alla normativa vigente, il ruolo attivo nell'espletamento della migrazione ricade sul gestore *recipient*, nel caso di specie WIND Tre, che avrebbe dovuto richiedere al gestore *donating* (TIM) entrambe le componenti o, comunque, informare il cliente della presenza di eventuali problematiche nell'espletamento della migrazione.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta in quanto la doppia fatturazione oggetto di contestazione risulta giustificata dal fatto che la componente ADSL risulta migrata in WIND Tre, mentre il servizio voce continua a essere attivo con TIM. In ogni caso, anche un'eventuale fatturazione ingiustificata non avrebbe determinato il diritto alla liquidazione di un indennizzo, bensì solo rimborso degli importi indebitamente fatturati.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto l'unico reclamo del mese di febbraio 2018 risulta riscontrato formalmente da TIM.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente Cannilla nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Napoli, 15 ottobre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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