

DELIBERA N. 340/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
I.M.I.T.I.C.A. / WIND TRE S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/305552/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 dicembre 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. 631/20/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 I.M.I.T.I.C.A. del 15/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0863070xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, nel mese di marzo 2019, ha sottoscritto nei locali commerciali del Centro TIM in Avezzano un contratto di migrazione con portabilità del numero fisso aziendale 0863070xxx da WIND Tre a TIM;

b. in data 11 aprile 2019, l'utente ha sollecitato il centro TIM e il *call center* TIM *business* per l'attivazione, restando in attesa di verifiche;

c. in data 26 aprile 2019 ha ricevuto il *modem* e il tecnico incaricato per l'installazione;

d. nel mese di giugno 2019, improvvisamente, ha subito l'isolamento totale dell'utenza (per cui ha effettuato segnalazioni senza alcun esito) e ha ricevuto un'anomala fatturazione da TIM con altra numerazione non riconosciuta né richiesta: 0863472xxx e, contestualmente, ha ricevuto fatturazioni di traffico da parte di WIND Tre per lo stesso arco temporale;

e. nonostante le richieste di chiarimento, sia tramite *call center* che in forma scritta, volte al ripristino dell'utenza originale n. 0863070xxx, non ha ricevuto alcun riscontro neanche a gennaio 2020, dopo undici mesi di disservizi (dal 13 marzo 2019);

f. l'istante ha inviato anche due istanze GU5 nei mesi di gennaio e luglio 2020 volti alla riattivazione dell'utenza telefonica n. 0863070xxx e alla migrazione da WIND Tre a TIM senza alcun riscontro positivo.

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

- i. la riattivazione della numerazione 0863070xxx;
- ii. la disattivazione del numero 0863472xxx;
- iii. lo storno dell'insoluto;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta a reclami;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per omessa/ritardata portabilità del numero;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per isolamento totale di linea (servizio voce e ADSL);
- vii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- viii. la liquidazione dell'indennizzo per eventuale perdita numerazione dal 2015;
- ix. la liquidazione dell'indennizzo per profili tariffari non richiesti.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, nel merito delle contestazioni avversarie, ha dichiarato che risulta una richiesta di rientro in TIM in data 19 marzo 2019.

Si trattava di un rientro in fibra di linea nativa OLO (DN1: 0863070xxx).

In seguito, l'istante ha lamentato di avere la fonia isolata dal 6 giugno 2019 e il successivo 21 giugno il cliente ha chiesto la cessazione del servizio.

Le verifiche effettuate con la rete hanno evidenziato che l'ordine di rientro del n. 0863070xxx, nativo OLO WIND Tre, è stato annullato alla data del 2 aprile 2019.

Quanto invece al numero storico 0863472xxx, esso è cessato il 10 luglio 2019.

L'istante non ha mai richiesto un provvedimento di urgenza GU5, né sono presenti esigenze di reclamo o richiesta di riattivazione.

La riattivazione del n. 0863070xxx, in seguito a portabilità annullata, potrà essere richiesta all'OLO, in quanto numerazione nativa WIND.

Per il numero 0863472xxx, TIM ha dichiarato che non è possibile riconoscere la perdita della numerazione perché l'istante ha chiesto la cessazione, eseguita il 10 luglio 2019, e ha dato conferma di volerlo cessare anche in sede di UG.

TIM ha precisato che l'istante presenta un insoluto pari a euro 508,58.

L'operatore WIND Tre nel corso della procedura di definizione ha raggiunto un accordo transattivo con la parte 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.

In via preliminare, occorre precisare che WIND Tre ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante e pertanto, rispetto alle richieste nei confronti del predetto operatore, va ritenuta cessata la materia del contendere.

Per comprendere meglio la vicenda è necessario fare riferimento alle due istanze GU5 presentate dalla parte istante. Dalla lettura della prima istanza GU5/234182 del 20 gennaio 2020, è emerso che TIM in data 30 gennaio 2020 ha comunicato che in data 2 aprile 2019 la migrazione ha subito un KO per “*indirizzo errato e irreperibilità del cliente*” e ha precisato che nel caso in cui la cliente fosse ancora interessata, WIND Tre avrebbe dovuto inoltrare nuovamente la richiesta di migrazione.

WIND Tre ha reso noto che la linea n. 0863070xxx risultava disattivata per morosità in data 1° agosto 2019 con ordine n. 1-472724071757. Trattandosi di numerazione nativa WIND Tre, qualora il cliente fosse d'accordo sarebbe stato possibile tentare il recupero della numerazione con processo di attivazione ULL+NP. Su richiesta di parte istante, WIND Tre ha provveduto al recupero della numerazione in data 20 marzo 2020.

In seguito, con istanza GU5/305557 del 15 luglio 2020, parte istante ha dichiarato che la linea telefonica non era mai stata recuperata e che risultava ancora disservita e ha richiesto la riattivazione della linea isolata dal mese di giugno 2019. TIM, con nota del 17 luglio 2020, ha dichiarato che *≤dalle nostre verifiche interne è emerso che si tratta di numerazione nativa OLO Wind inesistente nei nostri sistemi. Risulta presente un OL di rientro in TIM in delibera 274 emesso il 29/03/2019 ed annullato per indirizzo errato il 02/04/2019. L'eventuale attivazione, ammesso che la linea risulti staccata e/o cessata è a cura del gestore proprietario della numerazione (la linea è nativa Wind). Nel caso in cui il contratto sia ancora attivo e il cliente interessato al rientro in TIM deve rivolgersi*

al nostro punto vendita oppure chiamare il servizio clienti 191 per registrare un *Verbal Order*».

WIND Tre, in data 20 luglio 2020, ha comunicato che «*in ordine al procedimento notificato si rappresenta che il servizio funziona correttamente così come riferito dalla cliente a seguito di contatto telefonico*».

Anche la parte istante ha confermato la riattivazione della linea in data 17 luglio 2020 da parte di WIND Tre.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può ritenersi già soddisfatta da parte di WIND Tre, che in data 17 luglio 2020 ha provveduto alla riattivazione della linea telefonica come confermato anche dalla parte istante.

Anche la richiesta di cui al punto ii. ha già trovato soddisfazione da parte di TIM, che ha provveduto alla cessazione del numero 0863472xxx in data 10 luglio 2019.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento in relazione alla numerazione 0863472xxx in quanto non richiesta dall'istante, pertanto, le fatture relative alla numerazione predetta dovranno essere stornate da TIM e dovrà essere rimborsato l'importo pari a euro 154,31 relativo alla numerazione non richiesta.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto i reclami volti alla migrazione della numerazione 0863070xxx sono indirizzati a TIM solo per conoscenza e, comunque, hanno trovato riscontro in sede di gestione del GU5. Il reclamo inviato tramite PEC in data 10 giugno 2019 volto a contestare l'attivazione della linea non richiesta ha trovato riscontro per *facta concludentia* mediante la disattivazione della linea, avvenuta nel mese di luglio 2019.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. deve trovare accoglimento tenuto conto che TIM non ha effettuato la portabilità della numerazione oggetto di contestazione e ha comunicato all'istante la presenza di impedimenti tecnici ostativi al perfezionamento della stessa solo nel corso del procedimento n. GU5/234182, allorquando, in data 30 gennaio 2020, ha informato la cliente che la migrazione non era stata possibile per «*indirizzo errato e irreperibilità del cliente*», precisando che WIND Tre avrebbe dovuto inoltrare di nuovo la richiesta di migrazione.

In seguito, l'istante ha presentato un'altra istanza per provvedimento temporaneo (GU5/305557 del 15 luglio 2020), sollecitando la riattivazione della linea e il perfezionamento della migrazione, e TIM ha comunicato che il cliente interessato al rientro in TIM avrebbe potuto rivolgersi al punto vendita oppure chiamare il servizio clienti 191 per registrare un *verbal order*. Tanto premesso, si ritiene che la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per omessa migrazione della linea telefonica *business* secondo quanto previsto dagli articoli 7, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* per il periodo dal 29 marzo 2019 (tenuto conto della tempistica di dieci giorni per l'attivazione prevista dalle Condizioni di contratto di TIM) fino al 30 gennaio 2020, data in cui TIM ha reso noto alla cliente che il perfezionamento della migrazione non era stato possibile per «*indirizzo errato e irreperibilità della cliente*», per il numero di giorni pari a 307.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento nei confronti di TIM, considerato che la linea telefonica non è mai stata attivata su rete TIM, pertanto, il gestore non può rispondere di eventuali disservizi.

La richiesta dell'istante di cui al punto vii. deve trovare accoglimento nei confronti di TIM stante l'assenza di alcuna richiesta di attivazione della linea telefonica n. 0863472xxx. Si ritiene che TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 9, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per il periodo dal 26 aprile 2019, data di attivazione, al 10 luglio 2019, data della cessazione, per il numero di giorni pari a 75.

La liquidazione dell'indennizzo di cui al punto viii. non può trovare accoglimento in quanto la numerazione 0863070xxx risulta attiva su rete WIND Tre, e dunque non sussiste alcuna perdita della titolarità della numerazione.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto ix. non può trovare accoglimento stante la mancanza di documentazione probatoria relativa all'attivazione di profili tariffari non richiesti. La richiesta, infatti, risulta generica e agli atti non risultano reclami né alcuna segnalazione volta a contestare l'attivazione di profili tariffati non richiesti, né risultano specificati i profili tariffari previsti dal contratto, non consentendo alcuna verifica in merito.

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 accoglie parzialmente l'istanza della I.M.I.T.I.C.A. nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a rimborsare l'importo pari a euro 154,31, a stornare le fatture relative alla linea telefonica n. 0863472xxx 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 921,00 (novecentoventuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione della linea telefonica;
- ii. euro 375,00 (trecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione di una linea non richiesta;

3. La società TIM 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, 04 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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