

DELIBERA N. 341/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ARTEMIA GROUP / WIND TRE S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/309843/2020)**

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 Artemia Group del 24/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze telefoniche fisse *business* nn. 0418390xxx e 0415321xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente TIM dal 7 giugno 2017, titolare delle due linee telefoniche nn. 0418390xxx e 0415321xxx e un centralino in rateazione, in data 5 novembre 2018, ha ricevuto una comunicazione recante "Modifica delle condizioni contrattuali" da parte di TIM, che segnalava aumenti e come eventualmente rescindere senza penali, motivo per cui ha provveduto a inviare una PEC a TIM e, in data 7 dicembre 2018, ha sottoscritto contratto con WIND Tre per richiedere la migrazione delle linee telefoniche *business*;

b. dal momento della sottoscrizione del nuovo contratto, sono iniziati i problemi: Artemia è rimasta senza linea telefonica per diversi mesi, il numero 0415321xxx è migrato in WIND Tre il 20 marzo 2019 dalla richiesta del 7 dicembre 2018 mentre il numero 0418390xxx è migrato in WIND Tre alla fine del mese di novembre-inizio dicembre 2019, per comprovare è stata allegata al fascicolo la PEC inviata a WIND Tre in data 9 settembre 2019, la fattura di TIM periodo di riferimento agosto-settembre 2019 e la fattura di TIM periodo di riferimento ottobre -novembre 2019;

c. Artemia ha continuato a ricevere le fatture da TIM fino al 5 dicembre 2019 (un anno dopo, con mora per ritardo pagamento), quando è da più di un anno è stata richiesta la migrazione verso altro gestore e ha sempre saldato tutti i conti telefonici per il periodo citato, subendo una doppia fatturazione;

d. inoltre, per il periodo dal 1° giugno 2019 al 5 dicembre 2019 ha subito una doppia fatturazione con riferimento al numero 0418390xxx;

e. le due linee telefoniche nn. 0418390xxx e 0415321xxx smistano chiamate su tre sedi: Venezia, Pordenone e Sacile. Tutte le comunicazioni passano su quei numeri. Durante il lunghissimo passaggio non hanno funzionato. Sono state inviate numerose PEC senza risolvere il problema;

f. il numero 0418390xxx non ha funzionato dal 20 giugno 2019 al 30 settembre 2019, numero principale (esposto su tutti i documenti, pagine gialle/bianche, biglietti da visita, carta intesta, web, pubblicità), per n. 102 giorni suonava libero per chi chiamava ma di fatto il telefono non squillava, ciò nonostante TIM in data 4 luglio 2019 ha riscontrato il reclamo comunicando che non riusciva a contattare il cliente (ovviamente al numero non funzionante), ma la situazione non è cambiata e il telefono ha continuato a essere isolato;

g. il 16 settembre 2019, esausti dalla situazione, dopo decine di PEC a entrambe le compagnie e decine e decine di ore al telefono con ambo le compagnie, è stata adita l'Autorità e il 30 settembre 2019, finalmente WIND Tre ha effettuato un intervento sulla linea e finalmente il numero 0418390xxx ha ripreso a funzionare dopo 102 giorni.

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

- i. il rimborso delle fatture non dovute corrisposte a TIM compresi i costi di cessazione (fatta eccezione del costo del centralino);
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati a WIND Tre e a TIM;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio riferito a due linee telefoniche *business*;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione/cessazione del servizio per 102 giorni in cui il numero 0418390xxx non funzionava;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per disservizi nella procedura di passaggio tra operatori per 79 giorni per utenza 0415321xxx e x 334 giorni per utenza 041839xxx;
- vi. il risarcimento dei danni per mancato fatturato.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la linea n. 0418390xxx è nativa dell'operatore Teletu e risulta essere migrata in TIM mediante *number portability* come "linea valore +", attivata in data 14 luglio 2017.

In data 27 maggio 2017 è stato attivato il servizio ADSL "Tutto Senza Limiti" e in data 26 luglio 2017 è stato attivato il centralino "ASTRA 430 TDM", in vendita rateizzata.

La linea n. 0415321xxx è stata attivata in data 26 agosto 2017. Il cliente è stato interessato dalla manovra di modifica delle condizioni contrattuali con decorrenza dal 1° gennaio 2019 e ha ricevuto la comunicazione relativa al diritto di recesso, da esercitare entro il 31 dicembre 2018. TIM ha dichiarato che in data 30 ottobre 2018, quindi prima che il cliente avesse ricevuto la lettera di manovra di gennaio 2019, è pervenuta una PEC con la quale l'istante ha comunicato di voler passare ad altro OLO per malfunzionamento della linea, costi elevati rispetto a quanto pattuito e per indirizzo errato delle fatture. Inoltre, chiedeva le modalità di restituzione dei *router* con relativo rimborso affermando di voler pagare le rate del centralino in un'unica soluzione; appare chiaro che l'istante non ha voluto né avrebbe potuto avvalersi della facoltà prevista dell'articolo 70, comma 4, del *Codice*.

In merito ai disservizi lamentati dell'istante, TIM ha rilevato che per la linea n. 0415321xxx, è presente un unico disservizio segnalato in data 21 giugno 2018, che richiedeva un intervento a pagamento, rifiutato dal cliente.

Per la linea n. 0418390xxx sono presenti i seguenti disservizi: 17 luglio 2017 mancata ricezione chiamate da OLO, non di competenza TIM risoluzione in data 18 luglio 2017; 16 novembre 2017 con risoluzione in data 18 novembre 2017; 15 febbraio 2018 risolto in data 20 febbraio 2018; 21 maggio 2018 problemi linea, risolto in data 21 maggio 2018 e 18 aprile 2019 problema linea, risolto in data 30 aprile 2019. Non risulta alcun disservizio durato 103 giorni, come affermato dall'istante. La linea n. 0418390xxx risulta attiva con OLO Teletu dal 27 settembre 2019 con cessazione per *number portability* sui sistemi TIM in data 8 ottobre 2019.

Sui sistemi di rete è presente un ordine di lavorazione per la portabilità con OLO Teletu con data ricezione ordine (DRO) del 16 settembre 2019 e data espletamento del 27 settembre 2019.

Dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete, per la linea n. 0415321xxx è risultato un ordine di attivazione per la portabilità in stato "chiuso" con OLO Infostrada con data ricezione ordine (DRO) del 22 marzo 2019 e data espletamento del 3 aprile 2019.

TIM, inoltre, ha dichiarato di aver sempre riscontrato i reclami della parte istante, come risulta dalle risposte allegate alla memoria.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che nel mese di dicembre 2018 è stata richiesta la portabilità delle utenze n. 0418390xxx e n. 0415321xxx nello scenario TIM *donating* – WIND Tre *recipient*. Tale richiesta veniva espletata per la numerazione 0415321xxx in data 22 marzo 2019, mentre per il n. 0418390xxx risulavano diversi rifiuti da parte di TIM e pertanto solo a seguito di istanza GU5, in data 27 settembre 2019, WIND Tre, con un'operazione fuori linea, è riuscita a effettuare la portabilità direttamente dal *donor* TeleTu. A seguito della portabilità WIND Tre ha emesso una nota di credito di euro 1.700.

WIND Tre ha escluso la propria responsabilità per la ritardata portabilità dell'utenza telefonica n. 0418390xxx, avendo ricevuto diversi rifiuti da parte di TIM, tanto che per effettuare la portabilità è stata necessaria un'operazione fuori linea con recupero dal *donor* TeleTu.

Inoltre, ha precisato che, la maggior parte dei reclami allegati all'istanza sono rivolti a TIM e l'unico reclamo inviato a WIND Tre coincide con la presentazione dell'istanza GU5 del 16 settembre 2019.

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 agli atti risulta acquisita la comunicazione dell'utente di recesso ex articolo 70 del *Codice*, motivo per cui si ritiene che la cessazione del contratto con TIM debba avvenire in esenzione spese.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare parziale accoglimento limitatamente ai costi di recesso, ai costi fatturati per il periodo in cui la linea telefonica n. 0418390xxx è risultata isolata, ovvero dal 20 giugno 2019 al 30 settembre 2019, oltre ai costi fatturati dopo l'espletamento della migrazione. Per il restante periodo, sebbene l'istante avesse sottoscritto, in data 7 dicembre 2018, un contratto con WIND Tre, la linea telefonica risultava ancora attiva su rete TIM, pertanto, la fatturazione risulta emessa legittimamente fino alla data della migrazione in WIND Tre, avvenuta il 27 settembre 2019. Diversamente devono essere stornate/rimborsate le fatture emesse da WIND Tre relativamente all'utenza n. 0418390xxx, considerato che la migrazione è stata completata in data 27 settembre 2019.

La linea n. 0415321xxx risulta migrata in WIND Tre in data 22 marzo 2019, pertanto, fino a tale data le fatture emesse da TIM risultano legittimamente emesse.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento unicamente nei confronti di TIM, in quanto agli atti risulta un unico reclamo indirizzato a WIND Tre in data 9 settembre 2019, ovvero poco prima del deposito dell'istanza GU5 conclusasi con il perfezionamento della migrazione avvenuta in data 27 settembre 2019. Nei confronti di TIM sono stati presentati diversi reclami privi di riscontro, pertanto, si ritiene che TIM sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo, pari a euro 300,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre sotto il profilo del ritardo nella procedura di passaggio tra operatori, in quanto le due utenze telefoniche *business* erano già attive con TIM e per le stesse l'istante ha richiesto la migrazione in WIND Tre. In particolare, la linea telefonica n. 0418390xxx risulta migrata in WIND Tre in data 27 settembre 2019 a fronte della sottoscrizione del contratto in data 7 dicembre 2018. Dalla documentazione acquisita agli atti non risulta che WIND Tre abbia dato prova di aver informato l'istante circa le motivazioni del ritardo; pertanto, non avendo l'operatore assolto ai propri oneri informativi come previsto nelle Condizioni di contratto, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori secondo quanto previsto dagli articoli 7, comma 2, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* per il periodo dal 7 gennaio 2019 (dalla data di sottoscrizione del contratto del 7 dicembre 2018 occorre applicare una tempistica di trenta giorni per il completamento della procedura di migrazione) fino al 27 settembre 2019, per il numero di giorni pari a 260 per un importo pari a euro 780,00.

In relazione alla linea n. 0415321xxx, dalla data di sottoscrizione del contratto del 7 dicembre 2018, la migrazione è stata espletata in data 22 marzo 2019. Si ritiene, pertanto, che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori 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 7 gennaio 2019 (dalla data di sottoscrizione del contratto del 7 dicembre 2018 occorre applicare una tempistica di trenta giorni per il completamento

della procedura di migrazione) fino al 22 marzo 2019, per il numero di giorni pari a 75 e per un importo pari a euro 225,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. deve trovare accoglimento nei confronti di TIM, che si è limitata a dichiarare che per la linea telefonica non risultano segnalazioni di disservizio per tutto il periodo indicato, ma non ha fornito la prova del dettaglio del traffico, unico elemento che avrebbe potuto escludere da responsabilità per il disservizio. L'istante ha inviato numerose PEC per contestare il disservizio oltre alle diverse segnalazioni telefoniche senza che il problema fosse risolto fino alla proposizione dell'istanza GU5 del mese di settembre 2019. Tanto premesso, si ritiene che la società TIM sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea telefonica secondo quanto previsto dagli articoli 6, comma 2, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per il periodo dal 20 giugno 2019 fino al 27 settembre 2019, per il numero di giorni pari a 97 e per un importo complessivo pari a euro 1.164,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio di cui al punto iii.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può essere valutata in questa sede in quanto esula dalle competenze di questa Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4 del *Regolamento*.

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 Artemia Group 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 rimborsare le fatture emesse prima dell'espletamento della migrazione delle due utenze telefoniche oggetto di contestazione al netto della nota di credito già emessa 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 1.005,00 (millecinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a rimborsare i costi di recesso, i costi fatturati per il periodo in cui la linea telefonica n. 0418390xxx è risultata isolata, ovvero dal 20

giugno 2019 al 30 settembre 2019 nonché i costi fatturati dopo l'avvenuta migrazione in WIND Tre delle due utenze telefoniche. La Società è tenuta, inoltre, 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 1.164,00 (millecentosessantaquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione per motivi tecnici della linea telefonica n. 0418390xxx;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

4. Le società WIND Tre S.p.A. e TIM S.p.A. 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, 04 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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