

**DELIBERA N. 37/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SABATINI /WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.  
(GU14/169165/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 gennaio 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*” 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, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza del sig. Sabatini del 4/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue:

- a. dal 14 dicembre 2018 la linea (voce e dati) non ha funzionato, a seguito di contratto stipulato con WIND Tre per la migrazione da TIM;
- b. a seguito di GU5, la linea è stata ripristinata il 22 gennaio 2019 con notevoli danni.

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea telefonica

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

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che l'utenza telefonica n. 0761834xxx veniva attivata in data 21 dicembre 2018. In data 2/01/2019 a WIND Tre veniva notificato un provvedimento d'urgenza GU5 e in data 11/01/2019 il sig. Sabatini confermava il corretto funzionamento del servizio. In data 15/01/2019 WIND Tre riceveva un ulteriore provvedimento d'urgenza GU5 e nella stessa giornata il cliente veniva contattato e confermava il corretto funzionamento del servizio. L'istante non ha inviato alcun reclamo volto a segnalare disservizi sulla linea telefonica. Dal dettaglio del traffico presente nei sistemi, il servizio risulta funzionante già a partire dal 4 gennaio 2019. L'istante ha una posizione debitoria pari a euro 150,53.

La società TIM nella propria memoria difensiva ha dichiarato che il DN 0761834xxx è cessato nei propri sistemi, a seguito di passaggio ad altro OLO, in data 21 dicembre 2018 e ha allegato le schermate relative alle segnalazioni effettuate dall'istante nelle date del 14 dicembre 2018 e 14 gennaio 2019. Ha precisato, inoltre, che l'istante ha un insoluto pari a euro 324,07.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. merita accoglimento in quanto dalla documentazione acquisita in atti e da quanto emerso nel corso della discussione è evidente che parte istante ha subito l'interruzione della linea telefonica (voce e dati) a partire dal 14 dicembre 2018, come risulta dal *trouble ticket* depositato da TIM; in assenza di dettaglio del traffico generato dall'utenza telefonica *de qua*, la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 2, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per ciascun servizio per il periodo dal 14 al 21 dicembre 2018, data in cui l'utenza è migrata in WIND Tre, per il numero di giorni pari a 8.

La società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo secondo il medesimo parametro di euro 12,00 *pro die* per il periodo dal 22 dicembre 2018 all'11 gennaio 2019, come comprovato dal dettaglio del traffico voce depositato da WIND Tre per il numero di giorni pari a 21 e per il periodo 22 dicembre 2018 – 4 gennaio 2019, per quanto riguarda il servizio ADSL, per il numero di giorni pari a 14.

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 parzialmente l'istanza del sig. Sabatini nei confronti della società 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 192,00 (centonovantadue/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL della linea telefonica affari;

3. 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:

ii. euro 252,00 (duecentocinquantadue/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce della linea telefonica affari;

ii. euro 168,00 (centosessantotto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL della linea telefonica affari.

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, 27 gennaio 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