

DELIBERA N. 4/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VALENTI / WIND TRE S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/279846/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 gennaio 2021;

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. 696/20/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 Valenti del 18/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0957251xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, già fruitore dei servizi fonia e ADSL, in data 26 novembre 2018 ha richiesto, a mezzo *vocal order* (n. ordine 1-448161954326), il trasloco dell'utenza n. 0957251xxx, da Via XXXXXXXXXXXX n. 1 a Via XXXXX n.392/Bin Tremestieri Etneo (CT), ma la procedura di trasloco non veniva evasa;

b. l'utente ha tempestivamente effettuato numerosi reclami telefonici al servizio clienti e ha presentato reclamo scritto a mezzo raccomandata A/R, ma decorsa la tempistica prevista per l'espletamento della procedura di trasferimento dell'utenza i servizi non venivano attivati presso il nuovo domicilio;

c. la procrastinazione del disservizio ha costretto la parte istante ad avviare un procedimento GU5/94389/2019 dell'8 marzo 2019 e GU5/151622/2019 del 18 luglio 2019, tuttavia alla data del tentativo di conciliazione (20 febbraio 2020), il trasloco non era ancora stato effettuato.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per ritardato trasloco/ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL dal 23 febbraio 2019 al 20 febbraio 2020;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. la ripetizione dei canoni sostenuti durante il periodo di mancato trasloco;
- iv. l'annullamento di eventuali morosità pendenti;
- v. il rimborso spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante è titolare di un contratto relativo alla linea telefonica n. 0957251xxx dal 2017. In data 26 novembre 2018 ha chiesto il trasloco dell'utenza. L'ordine di trasloco n. 1-448161954326 veniva prontamente evaso e la richiesta inoltrata a Telecom Italia con codice ordine n.17755756; conseguentemente all'utente è stata comunicata la data per l'attivazione del servizio (5 dicembre 2018). In data 11 gennaio 2019 Telecom Italia comunicava però l'esito negativo del trasloco per "canalina ostruita o inidonea", per cui, in data 30 gennaio 2019, è stata inviata ulteriore richiesta a Telecom Italia con codice ordine n. 17880504.

In data 20 febbraio 2019 veniva inviata comunicazione all'utente circa la presenza di un ritardo nell'espletamento del trasloco. L'ordine di trasloco veniva sospeso per "causa opere speciali" e poi chiuso con esito negativo in data 9 marzo 2019. Le note relative alle opere speciali specificano che "*occorre autorizzazione per richiedere il permesso di scavo al Comune di Tremestieri Etneo*".

In data 8 marzo 2019 veniva presentata istanza di provvedimento temporaneo GU5/94389/2019, nel corso del relativo procedimento veniva confermata l'impossibilità

del trasloco da parte di WIND Tre e la necessità di disattivare il contratto e attivare una nuova numerazione, previa verifica tecnica.

Telecom Italia, dopo alcuni tentativi di rientro della numerazione in TIM con contestuale trasloco, in data 12 giugno 2019 ha confermato la necessità di effettuare opere speciali.

In data 18 luglio 2019 l'utente ha presentato una nuova istanza per provvedimento temporaneo (GU5/151622/2019) archiviata in quanto le richieste risultavano estranee all'ambito applicativo di cui all'articolo 5 del *Regolamento*. In data 24 luglio 2019 è pervenuta PEC dell'utente con richiesta di preventivo dei costi per la realizzazione dello scavo. In data 30 luglio 2019 l'istante veniva informato che tale richiesta doveva essere inoltrata a Telecom Italia.

WIND Tre ha addotto l'assenza di propria responsabilità in ordine ai disservizi subiti dall'istante in considerazione del fatto che il trasloco non è stato realizzabile per cause a essa non imputabili, in linea con quanto previsto dalle Condizioni di contratto. Nel caso in esame, a seguito della richiesta dell'istante, WIND Tre ha inviato tempestivamente a Telecom Italia *Wholesale* l'ordine di trasloco della linea, ricevendo però un esito negativo per "canalina ostruita o inidonea". Anche il successivo reiterno riceveva un KO per la necessità di opere speciali in carico a Telecom, come specificato nelle more del procedimento GU5. Di fatto, dunque, per l'effettuazione del trasloco erano necessarie opere speciali fino alla struttura cliente, ossia opere infrastrutturali dalle quali WIND Tre è esonerata anche ai sensi degli articoli 53 e seguenti del *Codice delle comunicazioni elettroniche* in materia di obbligo di fornitura del servizio universale. La natura degli impedimenti riscontrati (opere speciali da eseguire previa autorizzazione del Comune), non imputabili alla convenuta, preclude di conseguenza il diritto agli indennizzi previsti dalle Condizioni di Contratto e dalla Carta Servizi nonché dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, avendo altresì WIND Tre informato l'istante, nei tempi contrattualmente previsti, circa le motivazioni che avevano dapprima procrastinato e, successivamente, impedito in via definitiva l'effettuazione del trasloco.

WIND Tre ha, inoltre, contestato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto ampio riscontro è stato fornito all'utente in forma telefonica e scritta e anche nel corso del procedimento GU5. La linea è attiva su rete WIND Tre, stante l'inerzia di parte istante che, pur essendo a conoscenza dell'impossibilità tecnica all'effettuazione del trasloco, non ha provveduto ancora a inviare richiesta di cessazione o di migrazione dell'utenza. L'istante ha richiesto l'annullamento della morosità pendente, sebbene sia consapevole del fatto che la linea attiva continuerà a generare fatture fino a quando non verrà richiesta migrazione o cessazione. L'istante presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 510,64.

L'operatore TIM, coinvolto nel procedimento a seguito di integrazione del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, l'improcedibilità della presente istanza di definizione incardinata nei confronti di TIM, non intercorrendo, con riferimento ai fatti dedotti in causa, alcun rapporto contrattuale tra TIM medesima e parte istante. Il coinvolgimento di TIM (in quanto titolare della rete di accesso), nella presente controversia deve intendersi ai soli fini istruttori ai sensi e per gli effetti dell'articolo 18 del *Regolamento* di cui alla delibera n. 203/18/CONS.

Dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, in relazione all'utenza n. 0957251xxx, è emerso che in data 19 giugno 2017 la linea intestata a Messina e ubicata in via V. Pxxxxxxxx n. 1 - 95030 Tremestieri Etneo (CT) è cessata con TIM per migrazione verso altro operatore.

Nell'ambito del procedimento GU5 incardinato dall'istante in data 8 marzo 2019 nei confronti di WIND Tre (esteso poi anche a TIM) per il trasloco dei servizi fonia e ADSL relativi alla linea n. 0957251xxx, in data 27 marzo 2019 è stato emesso dal CORECOM Sicilia un provvedimento temporaneo per l'esecuzione del trasloco richiesto dall'utente. In relazione al suddetto provvedimento, WIND Tre ha rappresentato al CORECOM Sicilia che non è tecnicamente possibile procedere al trasloco in quanto necessitano opere speciali nonché permesso comunale per lo scavo.

Con riferimento alla richiesta di trasloco TIM ha precisato che il relativo ordine è pervenuto sui sistemi di TIM *Wholesale* in data 30 gennaio 2019 ed erano previste opere speciali di scavo per la realizzazione. In data 7 febbraio 2019 risulta inviato a WIND Tre il preventivo per opere speciali da realizzare. TIM non ha mai ricevuto accettazione/rifiuto da WIND Tre in relazione al suddetto preventivo e l'ordine è stato pertanto annullato il 9 marzo 2019 per *time-out accettazione preventivo opere speciali*.

A fronte di quanto sopra riportato, TIM ha dichiarato che ogni eventuale responsabilità in ordine al mancato trasloco dell'utenza *de qua* (richiesto dall'istante a WIND Tre già dal 26 novembre 2018) dovrà essere necessariamente ascritta all'altro operatore.

A ogni buon conto, TIM ha evidenziato che i successivi ordini di rientro della linea n. 0957251xxx, ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, pervenuti da aprile 2019, sono andati in KO nonostante la vendibilità del servizio richiesto in quanto non sono tecnicamente consentiti i rientri con contestuale trasloco al nuovo indirizzo.

TIM ha eccepito, infine, che le richieste di parte istante di cui ai punti nn, 2, 3 e 4 del formulario GU14 non risultano di pertinenza di Telecom Italia.

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 è stata disposta un'integrazione del contraddittorio nei confronti di TIM, in qualità di titolare della rete di accesso, al fine di comprendere le motivazioni relative all'impossibilità di procedere al trasloco della linea telefonica stante la necessità di effettuare opere speciali.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto in data 26 novembre 2018 l'istante ha chiesto il trasloco dell'utenza e, in base alle Condizioni di contratto, WIND Tre si riserva novanta giorni per il trasloco della linea, salvo impedimenti tecnici resi noti al cliente. In data 20 febbraio 2019, WIND Tre ha inviato una comunicazione al cliente circa la presenza di un ritardo nell'espletamento del trasloco, che veniva sospeso per "causa opere speciali" e poi chiuso con esito negativo in data 9 marzo 2019. L'istante in data 8 marzo 2019 ha presentato istanza GU5 nei confronti

di WIND Tre e di TIM per sollecitare il perfezionamento del trasloco e in data 13 marzo 2019 WIND Tre, con una nota inserita nel fascicolo GU5, ha comunicato che la richiesta di trasloco dell'utenza n. 0957251xxx non era tecnicamente possibile per comunicazione da parte di TIM e che l'ordine risultava sospeso per "causa opere speciali". Le note presenti nel fascicolo GU5 relative alle opere speciali evidenziano la necessità di autorizzazione per richiedere il permesso di scavo al Comune di Tremestieri Etneo. WIND Tre ha informato l'istante che si trattava di un KO definitivo, pertanto, le uniche soluzioni possibili erano la cessazione con perdita definitiva della numerazione 0957251xxx oppure l'attivazione, salvo verifiche tecniche di una nuova utenza telefonica.

All'interno del fascicolo GU5 sono presenti diverse note di TIM, tra cui la nota dell'8 aprile 2019 con cui TIM ha comunicato all'utente che *«da verifiche sui nostri sistemi è emerso che l'OL presente su NOW è andato in KO per Time-out accettazione preventivo opere speciali. Secondo l'iter previsto è stato redatto preventivo per le opere necessarie e trasmesso regolarmente all'OLO in attesa accettazione fino alla data del Time-out»*. Dalla lettura di questa nota si apprende che WIND Tre non ha comunicato a TIM l'accettazione del preventivo di spesa per effettuare opere speciali, rendendo in tal modo irrealizzabile il completamento del trasloco richiesto dal cliente.

In data 12 aprile 2019, risulta un'altra nota con la quale TIM ha comunicato che *«il nostro settore commerciale ha comunicato che la cliente ha accettato il rientro in TIM con contestuale trasloco in Via Xxxxx 392/b Tremestieri Etneo, CT. Rientra con nuova connect ADSL senza modem con opzione voce»*. Infine, in data 31 luglio 2019, nell'ultima nota di TIM si legge *«in data 30/7/2019 abbiamo contattato la cliente la quale riferisce che il legale che la segue le ha chiesto di non procedere con la richiesta di rientro in TIM in quanto sono in attesa di risposta da WIND. Per aggiornamenti sulla situazione ci chiede di ricontattarla a fine agosto/inizio settembre p.v.»*.

Da quanto emerso, si ritiene che la cliente sebbene informata in data 13 marzo 2019 da WIND Tre dell'impossibilità di procedere al trasloco per la necessità di realizzare opere speciali previa autorizzazione rilasciata dal Comune di Tremestieri Etneo, in seguito sia stata indotta a ritenere che la procedura di trasloco stesse, comunque, procedendo a seguito del coinvolgimento di TIM che, sebbene estranea al rapporto contrattuale, in qualità di proprietaria della rete di accesso, si era attivata per rendere possibile il trasloco fino al rifiuto definitivo del cliente del 30 luglio 2019.

Tanto premesso si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 15,00 *pro die* (7,50 euro per ogni servizio) per il periodo dal 26 febbraio 2019 (dalla richiesta di trasloco del 26 novembre 2020 occorre aggiungere 90 giorni) fino al 13 marzo 2019 (data in cui ha comunicato l'impossibilità di procedere al trasloco per la necessità di opere speciali) per il numero di giorni pari 15. Dalla data del 13 marzo 2019, la cliente era stata resa edotta da WIND Tre dell'impossibilità di completare il trasloco. In seguito, dalla lettura del fascicolo GU5 risulta che la cliente avrebbe richiesto il rientro in TIM in data 12 aprile 2019, salvo poi manifestare una volontà contraria in data 30 luglio 2019, come risulta sempre da una nota di TIM inserita nel fascicolo GU5, dalla quale risulta che la cliente ha dichiarato di non essere interessata al rientro in TIM, in quanto in attesa di informazioni da parte di WIND Tre. Tanto

premessi, si ritiene, pertanto, che alcuna responsabilità possa essere attribuita a WIND Tre per il periodo successivo al 13 marzo 2019. Allo stesso tempo si ritiene che TIM, in qualità di titolare della rete di accesso, abbia cercato di effettuare il trasloco senza riuscirci, a causa delle necessità delle opere speciali e ancor più per la mutata volontà dell'istante che in data 30 luglio 2019 ha comunicato di non essere interessata al rientro in TIM.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto il reclamo della cliente risulta riscontrato, in sede di gestione dell'istanza GU5, quando WIND Tre in data 13 marzo 2019 ha comunicato la presenza di impedimenti per il completamento del trasloco e ha prospettato le soluzioni percorribili.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento in quanto in assenza di prova contraria fornita da WIND Tre, si ritiene che la parte istante abbia diritto al rimborso di quanto eventualmente corrisposto a titolo di canone per il periodo di mancato trasloco.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento tenuto conto della mancata fruizione dei servizi voce e internet nelle more dell'espletamento del trasloco, motivo per cui si ritiene che WIND Tre proceda alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante fino alla cessazione definitiva della numerazione richiesta dall'istante nel corso della procedura di definizione.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 dell'utente Valenti nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante fino alla cessazione definitiva della numerazione 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 225,00 (duecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per il mancato trasloco della linea telefonica.

3. La società WIND Tre 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, 14 gennaio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba