

DELIBERA N. 42/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ALTIERI/METIS S.R.L./TIM S.P.A.
(GU14/364430/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 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. 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. 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. 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 Altieri del 09/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0976476xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, cliente dell'operatore Metis, in data 20 giugno 2019 ha richiesto la portabilità della propria numerazione fissa voce e dati *business* verso TIM;
- b. le segnalazioni sono state molteplici e l'utente è rimasto senza linea voce per il numero storico 0976476xxx sino al 10 settembre 2019 (data in cui è ritornato in Metis);
- c. tuttavia, essendo la linea malfunzionante (risultavano attivi a tratti da questo momento tanto la numerazione storica che quella non richiesta) e stante il prolungato disservizio subito, l'utente ha richiesto una nuova migrazione della linea da TIM a Metis;
- d. l'utente, inoltre, ha anche reclamato nei confronti di TIM per la fatturazione emessa.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione linea non richiesta n. 0976509xxx;
- ii. lo storno della fatturazione relativa alla linea non richiesta e restituzione quota parte della linea voce;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione della linea storica n. 0976476xxx voce *business* dal 5 luglio al 15 settembre 2019;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- v. lo storno dell'insoluto TIM sino all'interruzione del ciclo di fatturazione e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha raggiunto un accordo con la parte istante volto alla regolarizzazione della posizione amministrativa e al riconoscimento di un indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero. Nella propria memoria, TIM ha dichiarato che nei propri sistemi risulta presente un modulo per il rientro della linea n. 0975476xxx sottoscritto dall'istante alla fine di giugno del 2019.

Dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete TIM è emerso che per permettere il rientro della linea si è reso necessario attivare un nuovo impianto linea, con n. 0976509xxx. Tale impianto è stato attivato in data 4 luglio 2019 e la linea storica risulta essere stata associata e attivata in data 11 luglio 2019.

Infatti, le analisi dei sistemi di rete TIM hanno evidenziato che era stato attivato il numero NIP 0976509xxx, propedeutico al rientro del numero 0976476xxx (nativo Eutelia), attivato in data 4 luglio 2019 con ordine di lavorazione del 28 giugno 2019.

Il numero 0976476xxx è rientrato in TIM, associato al NIP, il 19 luglio 2019.

Il numero 0976509xxx risulta poi migrato a Cloud Italia come NP il 21 novembre 2019, comportando di fatto anche la cessazione del numero associato 0976476xxx in data 24 novembre 2019. Sui sistemi di rete, l'ordine di attivazione NP relativo al numero

0976476xxx, è pervenuto solo in data 28 novembre 2019, e pertanto è stato scartato per DN non attivo.

A ottobre 2019, è stata emessa la fattura relativa al 5° bimestre e l'odierno istante ha reclamato per contestare i costi e TIM ha fornito riscontro scritto in data 21 gennaio 2020.

Successivamente, è stato anche inviato il sollecito di pagamento e la relativa risoluzione contrattuale.

L'operatore Metis non ha depositato memorie difensive nei termini previsti dal *Regolamento* né ha partecipato all'udienza di discussione.

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 in questa sede, in considerazione dell'accordo raggiunto con TIM, oggetto di valutazione può essere solo la richiesta di indennizzo per interruzione della linea telefonica di cui al punto iii. del formulario.

Occorre precisare, infatti, che le richieste di cui ai punti i. e ii. volte alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di linea non richiesta e allo storno della relativa fatturazione sono rivolte nei confronti di TIM, in qualità di operatore *recipient*. Allo stesso modo, la richiesta di indennizzo di cui al punto iv. non può che essere rivolta solo nei confronti di TIM, nei cui confronti è indirizzato il reclamo dell'11 dicembre 2019, così come la richiesta di cui al punto v. volta allo storno dell'insoluto presente con TIM.

Nel merito della contestazione di parte istante, preme rilevare che, dalla ricostruzione fornita da TIM, si rileva che quest'ultimo, in qualità di gestore *recipient*, ha attivato in data 4 luglio 2019 una linea provvisoria propedeutica alla portabilità della numerazione principale che è avvenuta in data 19 luglio 2019.

Parte istante ha lamentato in questa sede l'interruzione della linea principale a partire dal 5 luglio 2019, contestualmente all'attivazione della linea provvisoria. Tuttavia, agli atti non risultano segnalazioni o reclami volti a contestare il disservizio sulla linea principale ma soprattutto la sua interruzione è direttamente collegata all'attivazione della linea provvisoria da parte di TIM. Tanto premesso, si ritiene che alcuna responsabilità possa essere imputata a Metis per l'interruzione della linea principale, non essendo stata posta in condizione di risolvere il disservizio. Nelle repliche, parte istante ha sottolineato che la presenza di reclami non fosse rilevante in quanto si tratta di disservizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori. In realtà, non si tratta di un mero ritardo nell'espletamento della procedura, rilevabile dall'operatore a prescindere dalla segnalazione, ma si tratta di mancata erogazione di servizio di cui all'articolo 6 del *Regolamento sugli indennizzi* che richiede il reclamo di parte istante per avere un intervento risolutivo del gestore e rivendicare la liquidazione degli indennizzi.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 Altieri nei confronti di Metis S.r.l. 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.

Roma, 31 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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