

DELIBERA N. 44/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PROGETTO ITALIA SERVIZI /TIM S.P.A./WIND TRE S.P.A. (GU14/109638/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 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 denominato *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, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali*” pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTA l’istanza del sig. Bracci del 10 aprile 2019, in qualità di legale rappresentante della società Progetto Italia Servizi;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società Progetto Italia Servizi, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig., intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 0575250xxx, n. 0559366xxx, n. 0553990xxx e n. 0550137xxx, contesta la ritardata portabilità delle predette risorse numeriche in TIM S.p.A.

In particolare, l’istante, già cliente WIND Tre, ha rappresentato che in data 17 luglio 2018 sottoscriveva con la società TIM S.p.A. un contratto di abbonamento “*TIM Impresa Semplice*” che prevedeva la portabilità delle predette numerazioni in uso con il precedente operatore WIND Tre.

Nonostante vari solleciti verbali e scritti, la procedura di portabilità veniva completata con notevole ritardo; in particolare, il numero storico 0575250xxx veniva trasferito in TIM solo in data 26 febbraio 2019, a fronte della richiesta di adesione contrattuale del 17 luglio 2018. Di seguito, riscontrata la sospensione del numero verde 800115xxx l’istante veniva a conoscenza che tale interruzione era dipesa da persistente morosità inerente a due numerazioni provvisorie (0575912xxx e 05513026xxx) che la società TIM S.p.A. aveva attivato in attesa del completamento della procedura di migrazione.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

i. la liquidazione dell’importo di euro 1.500,00 a ristoro della ritardata portabilità delle numerazioni da WIND Tre S.p.A. a TIM S.p.A.;

ii. lo storno di tutte le fatture allo stato insolute fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro di eventuale pratica di recupero crediti anche con riferimento alle numerazioni provvisorie (0575912xxx e 05513026xxx);

iii. il ripristino del numero verde 8000115xxx.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“in via preliminare TIM intende rilevare la parziale inammissibilità dell’istanza di definizione della controversia presentata dalla società Progetto Italia Servizi per difformità dell’oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte al Corecom Toscana in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. L’esponente società intende infatti eccepire che Progetto Italia, nell’istanza di conciliazione, si è limitata a dedurre la pretesa mancata migrazione da OLO WIND verso TIM delle linee 0575250xxx, 0550137xxx e 055366xxx, salvo successivamente menzionare in fase di definizione disservizi patiti in altri periodi per altri numeri (numero verde 800115xxx) aspetti codesti non sottoposti a tentativo obbligatorio di conciliazione e su cui, di conseguenza, non può essere esercitato il contraddittorio in questa sede. In merito alle doglianze dell’istante, in primo luogo va precisato che dalle verifiche svolte all’interno dei propri sistemi, la linea n. 05559366xxx è rientrata in TIM il giorno 30 novembre 2018, quindi nel pieno rispetto del termine mensile previsto dalla delibera n. 274/07/CONS, atteso che il contratto è datato 25 ottobre 2018 e non, come asserisce controparte il 17 luglio 2018). Per converso, le linee nn. 0553990xxx e 0550137xxx, essendo native OLO, avrebbero potuto essere importate in tempi più lunghi, così come prevede la delibera n. 35/10/CIR. Il numero 0553990xxxx è stato attivato tempestivamente, vale a dire in data 26 novembre 2018. Mentre il numero 0575250xxx è stato oggetto di una richiesta di rientro ex delibera n. 35/10/CIR direttamente con tecnologia fibra. Ebbene, in tali casi, in cui la richiesta è di number portability “pura”, vale a dire senza il trasferimento delle risorse fisiche di accesso, può rendersi necessaria l’attivazione di una linea provvisoria, come nel caso di specie la n. 0575912xxx. Più precisamente, è stata attivata prima quest’ultima numerazione in tecnologia fibra, predisponendo l’impianto alla numerazione dal giorno 20 agosto 2018, su cui sarebbe stato successivamente effettuato l’abbinamento della linea an. 0575250xxx. Purtroppo, in tale ultima fase, OLO WIND restituiva diversi KO con motivazione “ordinativo di variazione in corso”; pertanto la linea 0575250xxx sebbene temporaneamente indisponibile, non può essere suscettibile di indennizzo per malfunzionamento totale, atteso che era in corso l’upselling sulla linea fibra di nuova attivazione di cui si contesta in concreto solo il ritardo non l’assenza del collegamento. Da ultimo, il numero 0575250xxx è stato riattivato in TIM il giorno 26 febbraio 2019, come Voip della linea fibra n. 0575912xxx già attiva e funzionante in data 20 agosto 2018 in vista della predisposizione del rientro della linea 0575250xxx. Si richiede pertanto di rigettare l’avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto”*.

La società WIND Tre S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“relativamente alla migrazione dell’utenza 0575250xxx nello scenario WIND Tre donating - TIM recipient preme evidenziare che perveniva alla convenuta la relativa richiesta solo in data 22 agosto 2018 ma, in data 28 agosto 2018, l’ordine ad essa riferito si chiudeva con un rifiuto. A seguito di tale KO la linea rimaneva attiva sui sistemi WIND Tre e il servizio continuava ad essere fornito e fruito. Successivamente alcuna ulteriore segnalazione né ordine di attivazione perveniva alla convenuta se non nel novembre 2018, data in cui parte istante presentava un provvedimento ai sensi dell’articolo 5 al fine di sollecitare il passaggio delle linee verso altro gestore. Anche con riguardo*

all'allegata richiesta dei codici di migrazione datata ottobre 2018, si precisa che la prima richiesta di migrazione NP da parte istante perveniva nelle date del 13 novembre 2018 e del 16 novembre 2018 e riguardava unicamente i numeri 0553990xxx e 055366xxx; la stessa veniva espletata rispettivamente nelle date del 26 novembre 2018 e del 30 novembre 2018. Relativamente all'utenza telefonica 0575250xxx, la relativa richiesta di migrazione perveniva solo in data 13 febbraio 2019 e si perfezionava in data 26 febbraio 2019. Relativamente alla posizione contabile infine la parte istante presenta un insoluto pari ad euro 6.871,92 riferito altresì a utenze mobili che non costituiscono l'oggetto della presente procedura. Eventuali costi riferiti all'utenza oggetto di contestazione, la n. 0575250xxx, successivi alla data di migrazione del 26 febbraio 2019 e addebitati per mero disallineamento nella fatturazione risultano già stornati tramite emissione delle relative note di credito. Si richiede, pertanto, di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità attiene esclusivamente l'utenza telefonica “storica”, la n. 05752501xxx atteso che a fronte della richiesta di adesione contrattuale del 17 luglio 2018 la procedura di trasferimento della predetta risorsa numerica si è perfezionata solo in data 26 febbraio 2019, come peraltro confermato nelle memorie presentate da entrambi gli operatori coinvolti nella presente procedura. Nel corso della procedura di portabilità, in ottemperanza alle disposizioni della delibera n. 35/10/CIR, la società TIM S.p.A., in qualità di *recipient*, avrebbe dovuto informare l'istante in ordine all'assegnazione di una linea provvisoria (nello specifico la n. 0575912xxx) propedeutica all'attivazione dell'offerta richiesta “*Impresa Semplice Tuttofibra*” e alla momentanea indisponibilità della numerazione storica nelle more del *provisioning* della procedura di portabilità numerica; circostanza, quest'ultima, non documentata nel corso dell'istruttoria da parte della società TIM S.p.A., che si è limitata ad asserire in memoria che “*l'indisponibilità di tale utenza non può essere ritenuta un malfunzionamento totale, atteso che era in corso l'upselling sulla linea fibra di nuova attivazione*”. Al riguardo, detta società avrebbe dovuto fornire adeguata informativa alla parte istante in ordine al probabile disservizio, dipeso dall'adeguamento tecnico, ovvero dalla necessità di attivazione una nuova linea (n. 0575912xxx) in tecnologia *Fibra* e poi di procedere all'abbinamento della numerazione storica in tecnologia *Voip*, e alla possibilità comunque di fruizione di entrambi i servizi sul numero provvisorio, nelle more dell'espletamento tecnico.

Peraltro, l'accertata ritardata portabilità della numerazione, ascrivibile esclusivamente alla responsabilità della società TIM S.p.A., è confortata dalla copia delle schermate allegata dalla società WIND Tre S.p.A. Invero, dalla disamina della relativa documentazione si evince che, a fronte della richiesta dell'istante del 17 luglio 2018, la società TIM S.p.A. ha inserito a sistema il primo ordinativo in data 22 agosto 2018, di

poi, a seguito della notifica del 28 agosto 2018 della causale di scarto del relativo ordine, detta società si è attivata per inserire un nuovo ordinativo di migrazione esclusivamente dietro impulso di parte istante all'adozione di provvedimento temporaneo, in data 13 febbraio 2019, esitato positivamente in data 26 febbraio 2019. Non può non rilevarsi, dunque, il comportamento inattivo dell'operatore TIM che, una volta assegnato e reso funzionante il numero provvisorio, ha omesso di porre in essere ogni attività di gestione atta al recupero della disponibilità della risorsa "storica".

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., inerente alla risorsa numerica n. 0575250xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 20 agosto 2018 (data di assegnazione della numerazione provvisoria 0575912xxx) al 26 febbraio 2019, per il numero complessivo di 190 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo"; parametro che però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii, di storno delle fatture inerenti alle numerazioni provvisorie, atteso che la relativa assegnazione ha consentito comunque alla parte istante la fruizione di servizi, che altrimenti sarebbe stata preclusa nelle more dell'espletamento della procedura.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., afferente ai disservizi che hanno interessato il numero verde 8000115xxx, poiché dall'esame della documentazione acquisita agli atti, in accoglimento dell'eccezione sollevata dalla società TIM S.p.A., si evince che la relativa richiesta è ultronea rispetto al *petitum*, oggetto di preventiva conciliazione.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società WIND Tre S.p.A. che ha documentato l'attività di gestione del cliente, allegando copia del *report* contabile con storno delle voci di addebito *post* migrazione.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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. Bracci, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Progetto Italia Servizi, nei confronti delle 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 all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 1.900,00 (millenovecento/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione n. 0575250xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2 e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

3. 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.

4. 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 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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