

DELIBERA N. 6/23/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**C.G./TIM S.P.A.
(GU14/536736/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 febbraio 2023;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 434/22/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. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente C.G. del 6/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 091362xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. l'istante, in data 18 maggio 2020, si è recato in un negozio Wind Tre per sottoscrivere un contratto Fibra con la migrazione del numero 091362xxx da TIM;
- b. WIND Tre ha attivato un numero provvisorio 0917849xxx, ma nonostante numerosi solleciti e telefonate, parte istante si è ritrovata senza la propria linea telefonica con l'impossibilità di effettuare telefonate;
- c. inoltre, ha ricevuto le fatture sia da Wind Tre che da TIM.

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

- i. il passaggio a Wind Tre del numero storico;
- ii. la regolarizzazione della posizione debitoria fino a fine ciclo fatturazione nei confronti di TIM;
- iii. lo storno delle fatture emesse da Wind Tre per errata numerazione;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata portabilità;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito l'improcedibilità dell'istanza per difetto di legittimazione attiva di parte istante, considerato che la sig.ra C. G. non è cliente WIND Tre. Il procedimento è stato archiviato nei confronti di WIND Tre.

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in relazione alla portabilità dell'utenza n. 091362xxx sui sistemi commerciali non risulta pervenuta alcuna richiesta nel periodo segnalato (maggio 2020), come risulta dal riscontro ricevuto dal settore *Wholesale*. Risulta, invece, una richiesta del 15 febbraio 2022 regolarmente espletata il 22 febbraio 2022. Non sono presenti reclami scritti o telefonici in merito ad una ritardata migrazione. La situazione amministrativa risulta non regolare con un insoluto pari a euro 296,02 che risulta dovuto dalla parte istante in quanto antecedente alla data della migrazione.

3. Motivazione della decisione

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

La vicenda verte sulla ritardata migrazione della numerazione fissa 091362xxx da TIM a WIND Tre con contestuale variazione anagrafica da C. G. a R..

In via preliminare, occorre precisare che il presente procedimento è stato discusso congiuntamente all'istanza GU14/536733/2022 promossa da R. nei confronti di TIM e WIND Tre, conclusosi con un'archiviazione per improcedibilità per difetto di legittimazione attiva, della signora R., nei confronti di TIM e con un verbale di accordo con WIND Tre.

La richiesta di parte istante di cui al punto i. ha già trovato il suo soddisfacimento mediante la migrazione del numero 091362xxx su rete WIND Tre.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto le fatture emesse da TIM e attualmente insolute sono relative al periodo antecedente la migrazione in WIND Tre e come tali risultano dovute dalla cliente.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. esula dalle competenze di TIM in quanto attiene alla richiesta di storno delle fatture emesse da WIND Tre che non è parte in causa in questo procedimento nei confronti della signora C. G..

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento nei confronti di TIM atteso che la stessa WIND Tre, nella memoria depositata nel procedimento GU14/536733/2022, ha dichiarato che: *“[i]n data 18 giugno 2021 l'istante R. sottoscriveva una proposta di contratto per l'attivazione della linea 091362xxx con codice cliente num. 326994xxx, ma per un disallineamento sistemico la portabilità della numerazione si perfezionava il 21 febbraio 2022”*, pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata a TIM, che, infatti, in qualità di operatore *donating*, come risulta in atti, ha ricevuto la richiesta di portabilità in data 15 febbraio 2022 espletata in data 22 febbraio 2022.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non vi sono reclami o segnalazioni indirizzate a TIM.

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 C. G. nei confronti di TIM S.p.A. 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, 22 febbraio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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