

DELIBERA N. 62/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RIVA / TIM S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/116358/2019)**

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 *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. Riva del 29/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue:

a. ad agosto 2018, dopo aver verificato sul sito WIND Tre la disponibilità del servizio, l’utente ha aderito a un’offerta per il servizio Fibra;

b. in data 17 agosto 2018, l’istante ha ricevuto un SMS da WIND Tre che attestava l’attivazione del servizio; ha collegato il *modem*, ma non c’era collegamento *internet* né voce, per cui ha contattato il servizio clienti più volte, segnalando il problema ed è stata aperta la pratica n.1121888945, con una tempistica prevista per la risoluzione di tre giorni lavorativi;

c. allo scadere dei tre giorni lavorativi, l’istante è stato contattato da un tecnico TIM che, recatosi presso l’abitazione dell’istante, ha verificato che la linea era collegata in modo “rigido”, ossia non passava da una cabina armadio;

d. in data 29 agosto 2018, considerata l’assenza di linea, l’utente ha contattato il servizio clienti al n.155 ed è stato informato che non era possibile attivare la linea mantenendo l’attuale numerazione, ma erano possibili due strade: rimanere con WIND Tre cambiando numero oppure migrare verso altro operatore mantenendo il numero, senza costi aggiuntivi. Non risultava possibile ripristinare il servizio ADSL;

e. in data 31 agosto 2018, non essendo ancora stato contattato da WIND Tre, l’istante dal sito *web* WIND Tre ha contattato un operatore via *chat*, aprendo una nuova pratica e in data 4 settembre 2018, WIND Tre ha comunicato le due soluzioni prima descritte.

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

- i. la liquidazione dell’indennizzo per i disservizi subiti;
- ii. il rimborso delle spese sostenute.

2. La posizione degli operatori

La società TIM, nella propria memoria, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate sui sistemi *Wholesale* per il DN n. 0292111xxx, in data 24/01/2019 è stato emesso ed espletato ordine di cessazione secca NP con WIND Tre, quindi, a partire da tale data, l'utenza è ritornata disponibile su rete TIM.

Sul sistema commerciale CRM residenziale risultano tracciate le seguenti attività di rientro: i. in data 9/11/2018 è pervenuto modulo di rientro sottoscritto dal cliente, ma l'esigenza di rientro è andata in KO per "codice di migrazione 1 errato"; ii. in data 27/11/2018 il cliente è stato ricontrattualizzato ed è presente altra esigenza di rientro che è andata in KO per "codice di migrazione 1 errato"; iii. a seguito del KO in questione in data 3/12/2018 è stato contattato il cliente che ha confermato il codice di migrazione in precedenza comunicato; iv in data 21/12/2018 il cliente ha contattato telefonicamente il servizio 187 per informazioni su sconti e promozioni e, in seguito, non ha più contattato il servizio clienti; v. il nr.0292111xxx non è mai rientrato su rete TIM e non risultano reclami inviati.

Le due richieste di rientro del 9/11/2018 e 27/11/2018 non sono andate a buon fine causa KO di fase 2 (codice di migrazione errato e mancata risposta altro operatore).

TIM ha precisato che i disservizi lamentati dall'istante non sono attribuibili a TIM, pertanto ha richiesto l'estromissione dal procedimento.

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che dalle verifiche svolte è emerso che in data 2/08/2018, tramite canale 155.it, il cliente ha inoltrato l'ordine di migrazione verso Fibra VULA dell'utenza n. 0292111xxx, con offerta commerciale "WIND Internet 200" in promozione. L'ordine si è completato in data 17/08/2018, con precedente consegna dell'apparato Fibra FTTC in data 8/08/2018.

In data 18/08/2018, parte istante ha segnalato linea muta e, in data 29/08/2018, si è rilevato che la linea non era idonea al servizio (il servizio Fibra non è tecnicamente fruibile per l'utente) e che il cliente era attestato sotto cavo rigido (max 100M). WIND Tre ha informato tempestivamente il cliente, informandolo che non era possibile ripristinare il precedente accesso ULL e che avrebbe potuto scegliere tra diverse soluzioni: disattivazione del contratto con procedura di rientro della numerazione 0292111xxx in TIM; disattivazione del contratto con perdita definitiva della numerazione 0292111xxx; migrazione verso altro gestore, fornendo il CDM WIND Tre, al fine di conservare la numerazione 0292111xxx oppure attivazione di un nuovo contratto WIND Tre - LNA ULL – previa verifica delle risorse.

In data 6/09/2018 e 26/09/2018, l'utente ha promosso un'istanza GU5 finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza e con nota del 10/09/18, WIND Tre ha confermato l'esito negativo dell'attivazione della linea.

In data 15/10/2018 veniva inserito, da canale *web*, un nuovo ordine di attivazione presso la stessa sede e con offerta commerciale "WIND Internet200 in accesso FIBRA VULA FTTC" non perfezionato per sopraggiunto KO per "Area non coperta dal servizio".

In data 23/01/2019, WIND Tre ha contattato il cliente che ha confermato di avere richiesto con WIND Tre l'attivazione di una nuova linea, attivata in data 14/02/2019, e pertanto, ha confermato la disattivazione della precedente numerazione 0292111xxx.

WIND Tre ha provveduto allo storno parziale dei conti telefonici n. W1819397972 per euro 56,14 IVA inclusa, n. W1815985769 per euro 20,81 IVA inclusa e n. W1904887017 per euro 8,71+IVA.

In data 26/02/2019, WIND Tre ha respinto il reclamo volto a contestare l'importo delle predette note di credito in quanto parziali.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre per i motivi di seguito descritti.

L'istante, dopo aver aderito, nel corso del mese di agosto 2018, alla proposta di attivazione del servizio Fibra, ha subito l'interruzione dei servizi a partire dal 17 agosto 2018. Dopo diverse segnalazioni telefoniche, in data 29 agosto 2018, l'istante ha contattato il servizio clienti e ha appreso dell'impossibilità tecnica a effettuare la migrazione dal servizio ADSL preesistente a FIBRA VULA e delle diverse soluzioni possibili. L'istante, ha presentato prima un'istanza GU5 volta a riattivare la linea telefonica alle condizioni preesistenti e, in seguito, in data 9 novembre 2018 ha avviato una procedura per rientrare in TIM, ma la procedura ha subito diversi KO per "codice di migrazione errato", cosicché in data 23 gennaio 2019 ha attivato una nuova utenza telefonica con WIND Tre.

Ciò premesso, la richiesta di liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti merita accoglimento nei seguenti termini.

In primis, va precisato che il principale disservizio subito dall'istante è rappresentato dall'interruzione dei servizi voce e dati a partire dal 17 agosto 2018, fino all'attivazione di una nuova utenza telefonica, avvenuta in data 23 gennaio 2019. In proposito, non può non ravvisarsi la responsabilità dell'operatore WIND Tre in ordine al disservizio procurato all'utente, in quanto lo stesso avrebbe dovuto procedere preventivamente alle verifiche di fattibilità relative all'attivazione della Fibra senza cessare i servizi già attivi sulla propria rete in presenza di impedimenti tecnici. In seguito, poi, l'istante, dopo aver avuto la certezza che la precedente tecnologia non poteva essere ripristinata, ha richiesto, in data 8 novembre 2018, la migrazione dell'utenza telefonica n. 0292111xxx in TIM, ma la procedura ha subito due KO di Fase 2 per "codice di migrazione errato" rendendo impossibile il passaggio verso altro gestore. In merito al mancato completamento della procedura di rientro in TIM, quest'ultima, in qualità di operatore *recipient*, ha comunicato all'utente la presenza di un codice di migrazione errato che aveva determinato il KO della procedura, mentre la società WIND Tre non ha fornito alcun chiarimento né ha dimostrato la correttezza del codice di migrazione comunicato all'istante, non consentendo di chiarire le ragioni del fallimento della procedura che hanno indotto l'istante a richiedere la cessazione definitiva del contratto e ad attivare una nuova linea telefonica.

Tanto premesso, può ritenersi che il disagio subito dall'istante per il mancato espletamento della procedura di migrazione risulti assorbito dal disagio principale dato dall'interruzione dei servizi voce e dati, motivo per cui si dispone che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione in favore dell'istante dell'indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati di cui all'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio dal 17 agosto 2018 (data dell'interruzione dei servizi) fino al 14 febbraio 2019, (data in cui l'istante ha attivato una nuova linea telefonica con WIND Tre) per il numero di giorni pari a 181.

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 l'istanza del sig. Riva nei confronti della società WIND Tre S.p.A. e non accoglie l'istanza del sig. Riva nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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 indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.172,00 (duemilacentosettantadue/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati;

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 febbraio 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