

DELIBERA N. 69/22/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L. F./WIND TRE S.P.A./TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/458615/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 3 marzo 2022;

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. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente L. F. del 21/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0759078xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente dal mese di agosto 2020 ha chiesto la portabilità da Tiscali a WIND Tre; nel passaggio è stato assegnato prima un numero provvisorio e poi il numero fisso 0759078xxx (non funzionante), errato poichè il numero corretto è 0759078xxx;

b. per oltre un anno il vecchio operatore, ovvero Tiscali, ha continuato a inviare le fatture perchè ha ritenuto la posizione ancora aperta, mentre il nuovo operatore ha assegnato il numero solo il 22 agosto 2021, lasciando l'istante senza linea voce e dati per oltre un anno e continuando a emettere fatture e effettuare prelievi sul conto;

c. nelle repliche, parte istante ha precisato di aver aderito al contratto telefonicamente e di aver avuto conoscenza dell'errore nell'indicazione della numerazione solo quando ha ricevuto, nel mese di ottobre 2020, la copia cartacea del contratto non sottoscritta; ha fatto presente, inoltre, di aver tempestivamente provveduto a segnalare l'errore sia telefonicamente che tramite PEC senza ottenere alcun riscontro;

d. in merito al reclamo inviato a Tiscali, ha precisato di aver inviato un primo reclamo in data 23 ottobre 2020 a un indirizzo errato e di aver inviato un'altra PEC all'indirizzo corretto in data 3 dicembre 2020.

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

- i. il rimborso/storno delle fatture emesse dai due gestori;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancato trasloco della linea telefonica;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

2. La posizione degli operatori

La società Tiscali Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante era titolare, dal 28 agosto 2017, di un contratto Tiscali, residenziale a uso privato, denominato "Ultra Fibra Giga", per l'utilizzo del servizio internet e voce sulla numerazione telefonica 0759078xxx. In data 23 ottobre 2020 è pervenuta a Tiscali la richiesta di disdetta del contratto. A seguito della suddetta richiesta, prima di procedere con la cessazione del servizio, Tiscali ha contattato il cliente che ha indicato di aver richiesto la migrazione verso il gestore WIND Tre. In tale occasione, Tiscali ha fatto presente che non era pervenuta alcuna richiesta né tantomeno alcuna notifica di espletamento della portabilità della numerazione 0759078xxx. Al fine di permettere al cliente di migrare e non perdere, quindi, il proprio numero telefonico, Tiscali ha lasciato il contratto e il servizio attivi. In data 3 dicembre 2020, il cliente ha contattato telefonicamente Tiscali indicando che, verificando la prima fattura del nuovo gestore WIND Tre, la linea telefonica migrata risultava essere la n. 0759078xxx e non la numerazione corretta 0759078xxx attiva con Tiscali, ciò spiegherebbe, probabilmente, il motivo per il quale Tiscali non ha ricevuto

richieste di migrazione/portabilità, prima del 15 aprile 2021. Infatti, in data 28 aprile 2021, Tiscali ha ricevuto la notifica di espletamento della *Number Portability Pura* (NPP) della linea n. 0759078xxx verso WIND Tre. A seguito della suddetta notifica, Tiscali ha provveduto alla cessazione del servizio.

In merito al reclamo allegato dal cliente, lo stesso non è mai pervenuto a Tiscali in quanto l'indirizzo al quale è stato spedito, tiscali@tiscalipec.it, è inesistente e incompleto, probabilmente per errore il cliente non ha inserito la prima parte dell'indirizzo PEC. Si ricorda che l'indirizzo corretto presente nella Carta dei Servizi è servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it.

Tiscali ha precisato che a carico del cliente risulta una posizione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 218,68 relativo alle ultime tre fatture.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 30 luglio 2020, tramite *teleseller*, veniva inoltrato l'ordine di attivazione del contratto per persona fisica *consumer* (e non affari), con migrazione in NP della numerazione 0759078xxx nello scenario WIND Tre *recipient* – Tiscali *donating* come da contratto sottoscritto dal cliente mediante comunicazione del codice di migrazione (CDM) DZY123456782xxx. In data 4 agosto 2020 veniva attivata la linea provvisoria n. 0753729xxx e veniva avviato il processo di NP. Successivamente, tuttavia, si rilevava che la predetta NP non risultava ancora completata; viceversa, il relativo ordine risultava in stato validato dal precedente 6 agosto 2020, con data attesa consegna fissata al 19 agosto 2020. Per bonificare la predetta anomalia, WIND Tre ha inoltrato una segnalazione all'OLO *donating* Tiscali e, in data 11 ottobre 2020, veniva completata la NP della numerazione 0759078xxx, con contestuale chiusura del relativo ordine 1-503649322xxx. Risulta onere del richiedente premurarsi di fornire le esatte informazioni al gestore *recipient* (WIND Tre) così da consentire all'operatore di concludere il procedimento di migrazione.

Già nel contratto sottoscritto dal cliente veniva indicato erroneamente il numero da migrare.

In data 9 dicembre 2020 perveniva una PEC con la quale il sig. L. F. ha segnalato un errore nella NP, ovvero il numero corretto da migrare era il n. 0759078xxx mentre risultava migrata la numerazione 0759078xxx.

WIND Tre ha precisato che il completamento dell'ordine di migrazione su numerazione errata risulta essere, in prima battuta, conseguenza di un mero errore di battitura, ma poi subordinatamente certificato da Tiscali che, in qualità di OLO *donating* avrebbe senza alcun dubbio dovuto respingere l'espletamento dell'ordine per "DN errato", notificando all'OLO *recipient* WIND Tre un KO, piuttosto che convalidarlo. In data 13 gennaio 2021 l'utente ha promosso, nei confronti di WIND Tre e Tiscali, la procedura d'urgenza GU5/377026/2021 avente a oggetto l'errata migrazione dell'utenza fissa n. 0759078xxx. Prontamente, WIND Tre ha avviato le opportune verifiche a valle delle quali ha verificato l'errore di battitura della numerazione e considerato che non risultava tecnicamente possibile inserire un secondo ordine di NP sul contratto 1503634722xxx, si rendeva necessario attivare un nuovo contratto per LNA FTTH + NP del DN 0759078xxx, procedendo alla cessazione di quello attivo sul n. 0759078xxx. Il cliente si era reso disponibile alla nuova attivazione solo a fronte di una gestione amministrativa volta all'annullamento di quanto fatturato per la numerazione errata.

Venivano emesse le note di credito n. 913266xxx, 913266xxx, 913266xxx, 913266xxx, 913266xxx, 913266xxx e 913273xxx. Le note di credito n. 913266xxx e n. 913273xxx venivano utilizzate in compensazione rispettivamente sulle fatture n. W2111826290 e W2114927xxx, mentre le note di credito nn. 913266xxx, 913266xxx, 913266xxx, 913266xxx, 913266xxx, 913266xxx per un totale di euro 121,85 venivano rimborsate mediante bonifico. Veniva infine predisposto rimborso di euro 203,35 con data valuta 29/06/2021 in riferimento alla nota di credito n. 913273xxx mediante bonifico. In seguito alla suddetta normalizzazione il cliente ha acconsentito all'inserimento del nuovo ordine n.1-519394810xxx di attivazione della LNA 0759372xxx + NP del DN 0759078xxx che veniva appunto inserito in data 5 febbraio 2021. L'ordine inoltrato veniva però sospeso in data 16 febbraio 2021 per "Infrastruttura cliente non disponibile" per motivi indipendenti da WIND Tre. Il sopralluogo del tecnico, infatti, faceva emergere la necessità di un intervento al "pozzetto". In data 18 febbraio 2021, pertanto, veniva inoltrata una segnalazione verso Fastweb al fine di programmare un nuovo intervento, poi fissato per il giorno 24 febbraio 2021. In tale data, tuttavia, i tecnici intervenuti si limitavano a riscontrare nuovamente il problema di collegamento tra i due pozzetti presenti in strada. Prontamente, WIND Tre ha inoltrato più volte una segnalazione a Fastweb *Wholesale* segnalando la necessità di organizzare un intervento risolutivo per l'utente, in seguito ai quali in data 12 aprile 2021 veniva attivata la LNA 0759372xxx e in data 30 aprile 2021 veniva completata la NP della numerazione 0759078xxx.

Nel caso di specie, WIND Tre si è adoperata prontamente nel sollecitare una risoluzione del problema al pozzetto nei confronti di Fastweb. Inoltre, i reclami depositati dall'istante risultano inviati a Tiscali oppure sono privi della ricevuta di consegna. Ad ogni buon conto non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, avendo WIND Tre provveduto a stornare gli importi contestati e avendo dunque dato seguito alle richieste del cliente, avendo quindi fornito una risposta per *facta concludentia*, oltre che tramite la procedura d'urgenza GU5.

In data 10 febbraio 2021 veniva infine inserito l'ordine di cessazione per il contratto 1503634722xxx errato.

L'operatore ha anche dichiarato di aver predisposto l'emissione di una nota di credito pari a euro 555,00, somma da corrispondere a titolo di indennizzo a mezzo bonifico bancario in favore dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento nei confronti di Tiscali che ha provveduto a mantenere la numerazione 0759078xxx attiva in assenza di richieste di migrazione da altro gestore, pertanto, le fatture emesse risultano dovute dall'istante. Diversamente, la richiesta può trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre in relazione alle fatture emesse per la numerazione provvisoria attivata in attesa del

completamento della portabilità del numero, non essendo provato l'utilizzo della numerazione da parte del cliente.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. deve essere interpretata come volta all'indennizzo per il ritardo nella migrazione della linea telefonica da Tiscali a WIND Tre. Come tale la richiesta merita accoglimento nei confronti di WIND Tre che ha, a seguito della adesione telefonica, acquisito un numero errato del quale ha richiesto la migrazione (0759078xxx) invece di utilizzare la numerazione corretta (0759078xxx), determinando un ritardo nel completamento della procedura di passaggio della numerazione oltre all'interruzione della precedente linea telefonica di cui l'istante era titolare, in quanto in data 4 agosto 2020 WIND Tre ha attivato una linea provvisoria. Si ritiene, quindi, che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per il periodo dal 26 ottobre 2020 (data in cui il cliente ha inviato la prima segnalazione di mancata portabilità) fino al 30 aprile 2021, data in cui la numerazione 0759078xxx è stata attivata su rete WIND Tre per il numero di giorni pari a 186. Dall'importo complessivo dovrà eventualmente essere detratto l'importo dell'indennizzo, pari a euro 555,00, qualora già corrisposto dall'operatore.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può essere accolta nei confronti di WIND Tre limitatamente al reclamo inviato tramite PEC in data 26 ottobre 2020, volto a sollecitare la migrazione della numerazione 0759078xxx. Il reclamo risulta riscontrato in sede di gestione dell'istanza GU5 in data 20 gennaio 2021, motivo per cui si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 2,50 *pro die* per il periodo dal 10 dicembre 2020 (dal 45° successivo alla data di presentazione del reclamo) fino al 20 gennaio 2021 (data in cui WIND Tre ha depositato le memorie in sede GU5) per il numero di giorni pari a 41.

Nei confronti di Tiscali la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento considerato che l'unico reclamo inviato all'indirizzo PEC corretto risale al 3 dicembre 2020 e, pertanto, risulta riscontrato in sede di gestione dell'istanza GU5 con la memoria del 14 gennaio 2021, entro la tempistica prevista da Carta servizi.

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 accoglie parzialmente l'istanza dell'utente L. F. 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 corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 930,00 (novecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione, salvo eventuale detrazione degli indennizzi già corrisposti;
 - ii. euro 102,50 (centodue/50) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a disporre lo storno/rimborso delle fatture relative alla linea provvisoria attivata in data 4 agosto 2020 fino alla cessazione definitiva della stessa.
4. 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.
5. 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.
6. 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, 3 marzo 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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