

DELIBERA N. 8/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AZIENDA AGRICOLA AL POGGETTO/TIM S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/631506//2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 febbraio 2024;

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*”, come modificato dal d. l.vo n. 207/2021, di seguito “*Codice*”;

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. 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. 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. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’AZIENDA AGRICOLA AL POGGETTO del 15/09/2023, in persona della titolare sig.ra L.P.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0918570xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente TIM, in data 13/04/2023 sottoscriveva presso un punto di vendita WIND Tre S.p.A. un contratto di abbonamento “*Super Internet Professional 5G*” che prevedeva la portabilità della predetta numerazione in uso con il precedente operatore TIM;

b. nel mese di maggio 2023, dopo oltre un mese dalla predetta richiesta di adesione contrattuale, l'istante veniva a conoscenza dell'attivazione da parte di WIND Tre S.p.A. di un numero diverso da quello richiesto, precisamente il n. 0918572xxx, in luogo della numerazione 0918570xxx, di cui era effettiva intestataria in virtù del rapporto contrattuale in essere con la società TIM S.p.A.;

c. pertanto l'istante si recava al punto di vendita WIND Tre e segnalava l'accaduto al personale addetto, che prontamente in data 25/05/2023 comunicava all'operatore l'errata annotazione del numero telefonico 0918572xxx nel modulo contrattuale, con seguente specifica “*erroneamente abbiamo inserito codice di migrazione errato e conseguente numero errato*”;

d. noncurante della suddetta richiesta di rettifica e del successivo sollecito, la società WIND Tre S.p.A. processava la procedura di portabilità del numero “storico” solo in data 11/10/2023 a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Sicilia.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. il risarcimento dei danni nella misura di euro 80.000,00.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«dalle verifiche effettuate nei nostri sistemi aziendali, è emerso che per la linea 0918570xxx non risulta pervenuto alcun OL di migrazione verso WINDTRE. Si conferma che ad oggi la linea fonia 0918570xxx è attiva in TIM. Si evidenzia altresì che il servizio ADSL è stato cessato, su richiesta del cliente, in data 24/09/2022. In merito ai disservizi: si evidenzia che nell'anno 2023 sono pervenute a TIM soltanto n. 2 segnalazioni di guasti, prontamente gestite e chiuse entro gli SLA previsti. Si ribadisce nuovamente che WINDTRE non ha inviato a TIM alcun OL per acquisire la numerazione 0918570xxx. Pertanto, è del tutto evidente che la mancata migrazione del DN 0918570xxx verso WINDTRE, oggetto del presente procedimento, non è in alcun modo imputabile a TIM.*

Come è noto, infatti, l'attività di impulso nel processo di migrazione ricade sull'Operatore recipient, in questo caso WINDTRE. Pertanto, in assenza di un OL di migrazione inviato dal recipient al donating, non può verificarsi alcuna migrazione. Alla luce di quanto sopra rappresentato, si evidenzia in definitiva che qualsiasi contestazione e/o richiesta nei confronti di TIM relativa alla linea 0918570xxx è da ritenersi priva di ogni fondamento. Situazione amministrativa: è presente un insoluto pari a € 592,69».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «in data 21/04/2023, veniva attivata una linea FWA con ordine di migrazione del n.0918572xxx nello scenario TIM donating – Wind Tre recipient, che veniva espletato il 15/05/2023, così come richiesto nel contratto regolarmente sottoscritto dall'istante (All.1). In data 10/07/2023 veniva istruito GU5/619663/2023 a nome di P.L., nel quale si richiedeva il ripristino del n. 0918570xxx con portabilità da altro gestore. La convenuta, effettuati i dovuti controlli, in data 17/07/2023 precisava che il contratto sottoscritto era relativo all'utenza attivata ovvero la n. 0918572xxx e non all'utenza n. 0918570xxx. Allo stato, quindi era possibile valutare l'attivazione di una FWA LNA e successiva NP del n. 0918570xxx anche se non ne assicurava l'esito. Evidenziava inoltre che la linea n. 0918570xxx era ancora attiva su rete del donating. A conferma che l'utenza n. 0918570xxx era su rete TIM, il 20/07/2023 l'istante allegava fattura TIM. In data 21/07/2023 la convenuta ribadiva quanto sopra già comunicato ed in particolare che l'utenza 0918570xxx era in capo al donating e che pertanto eventuali disservizi erano di competenza del donating stesso. In pari data veniva quindi esteso il contraddittorio a TIM che il 24/07/2023 eccepiva improcedibilità per carenza di legittimazione attiva invitando l'istante ad istruire procedimento a nome della ditta intestataria. Il 25/07/2023 il procedimento veniva quindi archiviato. In data 26/07/2023 perveniva quindi UG/623131/2023, a nome dell'Azienda agricola al Poggetto di P.L. e prodromico del presente GUI4, nel quale l'istante lamentava la mancata migrazione dell'utenza n. 0918570xxx. Pur avendo dato seguito correttamente al contratto sottoscritto dall'istante, nel quale era presente l'attivazione del n. 0918572xxx, la convenuta avendo preso atto della volontà dell'istante di attivare la linea 0918570xxx, si adoperava nelle more dell'UG, per dar seguito all'attivazione di una FWA LNA con np del n. 0918570xxx. L'attivazione della FWA LNA avveniva quindi il 30/09/2023 e la NP dell'utenza n. 0918570xxx in data 11/10/2023. In riferimento all'utenza n. 0918572xxx si precisa che la convenuta dava seguito alla richiesta di migrazione stessa così come regolarmente sottoscritta dall'istante! In merito all'utenza 0918570xxx si precisa altresì che anche in questo caso Wind Tre, non appena veniva presentata istanza ed aveva contezza “della desiderata” dall'istante, si mobilitava al fine di procedere con l'attivazione della stessa che avveniva comunque correttamente entro le tempistiche previste dalle Condizioni contrattuali. Al riguardo si richiama l'art 2.1 della carta servizi WIND rubricato “Attivazione del servizio” che prevede l'attivazione del servizio entro 90 giorni. Con riguardo allo scenario WIND TRE recipient - TI donating, si rappresenta che la Delibera n. 35/10 - integrata dalla Delibera 103/21 - introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio

e disservizi; in base a tale procedura è previsto che l'OLO donating è tenuto alla configurazione su propria rete, proprio al fine di evitare eventuali disservizi all'utente, sino alla data DAC comunicata dal gestore recipient. Si sottolinea che l'utenza 0918570xxx migrava in Wind Tre in data 11/10/2013 e che pertanto eventuali disservizi non sono da ascrivere alla convenuta. Nel caso in esame quindi il servizio veniva attivato regolarmente e mai alcun reclamo veniva inoltrato alla scrivente. Nel caso di specie si precisa che mai alcun reclamo perveniva alla convenuta se non con l'istanza di conciliazione».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, va menzionato che la domanda di risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa richiesta di cui al punto i., non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

Nel merito, si deve evidenziare che la società WIND Tre S.p.A., in sede di contraddittorio, ha dedotto che la ritardata portabilità della numerazione 0918570xxx è dipesa dal fatto che l'istante, nella compilazione del modulo contrattuale, ha espresso la richiesta di attivazione dell'offerta commerciale "*Super Internet Professional 5G*" sulla risorsa numerica 0918572xxx; sul punto, è di palmare evidenza che si sia trattato di un errore di digitazione che ha determinato un'inversione tra la quart'ultima e la terz'ultima cifra della ridetta sequenza numerica.

Tuttavia, seppur va rilevata l'assenza di una precisa richiesta dell'istante di migrazione della risorsa numerica 0918570xxx coeva o successiva alla sottoscrizione contrattuale del 13/04/2023, dipesa dalla erronea compilazione della modulistica, va pure tenuto conto della condotta silente assunta dalla società WIND Tre S.p.A. a fronte della precisa richiesta di rettifica inoltrata a mezzo schermata del 25/05/2023 dal medesimo addetto commerciale che, resosi conto dell'errore su sollecito di parte istante, ha comunicato l'errore materiale e nel contempo ha richiesto la portabilità del numero corretto 0918570xxx, con indicazione dell'esatto codice di migrazione. Dalla schermata di sistema allegata in copia nel fascicolo documentale si evince che in data 30/05/2023 la società WIND Tre S.p.A. ha laconicamente risposto quanto segue "*Gentile Partner, ask in analisi*" e sempre in pari data "*effettuata call caring, tranquillizzato il cliente sullo stato di avanzamento della sua richiesta*". Sul punto, la società WIND Tre S.p.A., nelle memorie di replica, ha controdedotto che "*l'istante veniva edotto circa l'impossibilità di procedere con la modifica della numerazione np ormai già espletata*" documentando con allegazione della schermata "*Dati Case*" la relativa gestione. Tuttavia, si deve rilevare

che tale informativa non soddisfa le esigenze di chiarezza e di trasparenza, atteso che detto operatore avrebbe dovuto informare l'istante della necessità di inoltrare una nuova richiesta di migrazione per la numerazione corretta 0918570xxx, al fine di potere gestire la procedura di trasferimento nei tempi richiesti, dettati dalla *policy* contingente. Invece, come documentato agli atti, la società WIND Tre S.p.A. ha avviato la procedura per l'attivazione della nuova FWA LNA in data 30/09/2023, con espletamento positivo della portabilità numerica dell'utenza n. 0918570xxx in data 11/10/2023, quindi solo a seguito dell'avvio della procedura di conciliazione, in data 27/07/2023, e della contestuale istanza di adozione del provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM Sicilia.

Da quanto emerso in sede di istruttoria, si evidenzia che la società WIND Tre S.p.A., al momento della ricezione della richiesta di rettifica del 25/05/2023 con allegazione dei dati corretti, non ha addotto motivi tecnici ostativi alla portabilità della numerazione 0918570xxx, oggetto di sollecito di attivazione, né ha fornito supporto all'istante stesso per il tramite del canale di vendita, al fine di procedere alla formalizzazione di nuova richiesta di migrazione con i dati corretti anche alla luce di quanto disposto dall'articolo 3 della delibera n. 41/09/CIR secondo cui *“fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente, in caso di attivazioni, migrazioni o cessazioni non richieste l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente, entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione relativa alla prestazione non richiesta, la precedente configurazione della propria linea”*. Quindi, detto operatore entro 5 giorni avrebbe dovuto dismettere la linea telefonica n. 0918572xxx, attivata erroneamente e implementare il nuovo *link* propedeutico alla portabilità della numerazione corretta 0918570xxx.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., inerente alla ritardata portabilità della risorsa numerica n. 0918570xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 31/05/2023 (data di inadeguata informativa e di inerzia dell'operatore in ordine alla segnalazione relativa alla prestazione non richiesta del 25/05/2023) all'11/10/2023 (data di espletamento positivo della portabilità numerica dell'utenza n. 0918570xxx), per il numero complessivo di 133 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*.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che ha documentato l'attività di gestione del cliente, evidenziando che l'utenza telefonica n. 0918570xxx è sempre stata attestata su rete 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 accoglie l'istanza dell'AZIENDA AGRICOLA AL POGGETTO 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 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 1.330,00 (milletrecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione n. 0918570xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2 e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

3. La predetta Società 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 30, comma 12, del *Codice*.

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, 6 febbraio 2024

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba