

DELIBERA N. 91/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FANTECHI DI GILARDETTI/ TIM S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/91224/2019 – GU14/116065/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 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;

VISTE le istanze della sig.ra Gilardetti rispettivamente del 1 marzo 2019 e del 29 aprile 2019, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della ditta Fantechi;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La ditta Fantechi di Gilardetti, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0557398xxx, contesta la mancata portabilità della predetta risorsa numerica in WIND Tre S.p.A.

In particolare, l'istante, già cliente TIM, ha rappresentato che in data 27 agosto 2018 sottoscriveva con la società WIND Tre S.p.A. un contratto di abbonamento che prevedeva la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL, previa portabilità della predetta numerazione in uso con il precedente operatore TIM.

Nonostante vari solleciti verbali e scritti, la procedura di portabilità non veniva mai espletata e l'utenza telefonica veniva sospesa senza motivo nel mese di novembre 2018. Inoltre, all'atto della ricezione della fattura n. 8L00767834 di euro 109,28 l'istante riscontrava l'inversione delle numerazioni, ovvero il numero storico 055739xxx, oggetto della richiesta di portabilità, veniva riportato come numero aggiuntivo unitamente al numero 0550738xxx; laddove risultava essere principale la numerazione 055702xxx; numerazione quest'ultima mai richiesta e mai precedentemente fatturata.

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

i. la liquidazione dell'importo di euro 5.800,00 a ristoro della omessa portabilità delle numerazioni da TIM S.p.A. a WIND Tre S.p.A., per eventuale perdita del numero n. 0557398xxx e per la mancata risposta ai reclami telefonici;

ii. l'immediata migrazione della numerazione 055398xxx.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “in primo luogo, è opportuno precisare che, dalla lettura dell’istanza di definizione, la problematica sembrerebbe non tanto afferente ad una mancata migrazione quanto un’inversione della linea principale in linea aggiuntiva delle utenze intestate alla ditta istante, verosimilmente avvenuta successivamente all’espletamento della migrazione. Ebbene, fermo restando il fatto che tale addebito, ove fondato non è suscettibile di indennizzo perché non ricompreso nel numerus clausus delle ipotesi previste dalla delibera n. 347/18/CONS né tantomeno appare possibile assimilarlo ad alcuna di esse, in applicazione del principio di analogia, è opportuno concentrarsi sulla pretesa sospensione della linea a far data dal mese di novembre 2018. Dalle verifiche svolte all’interno dei propri sistemi TIM ha potuto accertare che, nonostante la stipula del contratto con WIND Tre, quest’ultimo non ha mai immesso a sistema alcun ordinativo per la linea oggetto di analisi, che risulta attiva, funzionante e regolarmente fatturante dal 7 marzo 2018, data in cui rientrava in consistenza TIM per effetto della migrazione da OLO Vodafone. A tale proposito non risultano segnalazioni in retrocartellino per l’utenza n. 0557398xxx da ritenersi, fino a prova contraria, pienamente funzionante. Senza un intervento attivo da parte dell’utente finale, è infatti impensabile che l’operatore si adoperi spontaneamente al ripristino della funzionalità delle linee, circostanza di cui non può essere a conoscenza. Inoltre, il fatto che nella fattura n. 8L00767834 sia indicato il numero 055702xxx

quale numerazione principale e i numeri 0557398xxx e 0550738xxx quali aggiuntivi – circostanza di cui parte istante ritiene essere stata edotta solo nel mese di ottobre 2018 e da cui pretende di far discendere l’attivazione di linee non richieste, merita alcune importanti precisazioni. Le utenze nn. 055702xxx e 0550738xxx sono presenti fin dal conto telefonico n. 3/18 e mai, prima della fattura succitata, erano state oggetto di contestazione. A ciò si aggiunga che la linea n. 0550738xxx è addirittura specificata all’interno del modulo di rientro del 19 dicembre 2017; ragion per cui non può ritenersi fondato l’addebito formulato ai sensi dell’articolo 9, della delibera n. 347/18/CONS. Infine per quanto concerne la mancata risposta al reclamo, l’esponente società forniva riscontro al reclamo del 13 novembre 2018, informandola in tale modo “a seguito della Sua segnalazione del 13/11/2018, Le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali risulta che la migrazione in TIM della linee 0557398xxx-0550738xxx è stata espletata in soluzione voip in data 07/03/2018, tramite collegamento al nuovo impianto 055702xxx, come da Delibera 35/10/CIR e contratto da Lei sottoscritto in data 19/12/2017. Tale procedura di rientro è indicata sul modulo per number portability su soluzione voip nella sezione-Modalità di attivazione, da Lei sottoscritto nella stessa data. Per tale motivo confermiamo la corretta attivazione del numero 055702xxx, come da contratto SEZIONE A NUOVO IMPIANTO, e La informiamo che non si ritiene fondato il Suo reclamo, in quanto la richiesta di portabilità in TIM è stata

da Lei sottoscritta per tutte e due le linee in oggetto. Confermiamo gli importi fatturati e La informiamo che per il presunto ritardo nella gestione della Sua pratica di migrazione della linea 0557398xxx verso altro gestore, dovrà contattare esclusivamente l'operatore telefonico con cui ha sottoscritto la Sua richiesta. La informiamo che TIM non è in grado di verificare la presenza di contratti sottoscritti con altri gestori telefonici, in quanto, per ragioni di riservatezza, tali informazioni non sono rese disponibili al personale di Customer Care (Delibera 152/02/CONS)". Per quanto sopra esposto si richiede il rigetto delle richieste avanzate dall'istante, in quanto infondate in fatto ed in diritto".

La società WIND Tre S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue "in data 27 agosto 2018 veniva inserito ordine (ID 1 -437489924164) di attivazione del contratto codice 1437485935856 mediante processo di migrazione dell'utenza 0557398xxx nello scenario TIM OLO donating e WIND TRE OLO recipient. Per tale ordine risaliva KO di TIM del 3 aprile 2019; KO 520 con causale. "Richiesta incompatibile con il servizio presente sull'utenza". Trattasi di KO fornito da TIM per difformità sui servizi asset presenti sulla linea (allegati OLQ). A seguito di tale KO, non imputabile alla convenuta, si appurava che per acquisire la numerazione 0557398xxx in portabilità era necessario procedere con attivazione di un dn provvisorio su cui migrare poi l'utenza 0557398xxx. Nelle more del suddetto KO, l'utente attivava su rete WIND Tre la linea 0555276xxx in data 2 maggio 2019; si provvedeva quindi a contattarlo per verificare la possibilità di inserire richiesta di migrazione in NP dell'utenza 0557398xxx. Si provvedeva altresì a richiedere all'utente codice di migrazione TIM dell'utenza 0557398xxx al fine di procedere con la portabilità attraverso la sovrascrittura sulla linea 0557398xxx. Nel caso di specie, inoltre, si presume che la linea nell'attesa della portabilità, continui a funzionare regolarmente con l'OLO donating. Ad oggi l'utente si rende ancora irreperibile ai contatti della convenuta. Si richiede il rigetto di tutte domande avversarie, in quanto infondate in fatto ed 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.

In via preliminare, va precisato che è stata disposta, ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del *Regolamento*, la riunione dei due procedimenti in esame in considerazione della pendenza di controversie omogenee connesse, di cui la ditta Fantechi è parte istante.

Nel merito della *res controversa*, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. non è conforme a quanto tracciato dalla copia delle schermate di sistema (*On Line Queries*) prodotte dalla società medesima; nello specifico, la società WIND Tre S.p.A. ha asserito che il rifiuto dell'ordinativo di *delivery* è stato notificato da TIM S.p.A. in data 3 aprile 2019, laddove dal *report* allegato alla memoria si evince che l'ordinativo di attivazione inserito nel mese di agosto 2018, con

data integrazione del 20 settembre 2018, è stato annullato in data 29 novembre 2018, ancor prima della DAC prevista per il 7 dicembre 2018, con seguente causale di scarto *“richiesta incompatibile con il servizio presente sull’utenza”*. Invero la data del 3 aprile 2019 parrebbe presumibilmente riferirsi alla gestione della numerazione provvisoria, atteso che è annoverata nel riquadro *“data att unità”*. Di converso, la società TIM S.p.A. ha asserito l’assenza di ordinativi di migrazione sulle schermate *wholesale*, puntualizzando che la risorsa è stata sempre attiva e in consistenza TIM. Detta società poi ha fornito prova della corretta gestione del cliente, con allegazione del riscontro all’unica segnalazione formalizzata dall’istante in data 13 novembre 2018.

La richiesta dell’istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per omessa portabilità, attiene esclusivamente l’utenza telefonica *“storica”*, la n. 0557398xxx, atteso che a fronte della richiesta di adesione contrattuale del 27 agosto 2018 la procedura di trasferimento della predetta risorsa numerica non si è perfezionata, 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 WIND Tre S.p.A., in qualità di operatore *recipient*, avrebbe dovuto informare l’istante in ordine all’assegnazione di una linea provvisoria (quella che la società stessa riporta con la numerazione 0555276xxx) propedeutica all’attivazione dell’offerta richiesta 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 WIND Tre S.p.A., che si è limitata ad asserire in memoria che *“si provvedeva quindi a contattarlo per verificare la possibilità di inserire richiesta di migrazione in NP dell’utenza 0557398xxx. Si provvedeva altresì a richiedere all’utente codice di migrazione TIM dell’utenza 0557398xxx al fine di procedere con la portabilità attraverso la sovrascrittura sulla linea 0557398xxx”*. Tuttavia, la società WIND Tre S.p.A. non ha documentato l’attività di gestione del cliente; nessuna interlocuzione, nessuna corrispondenza, come peraltro ammesso sua sponte nel corpo della memoria. Al riguardo, detta società avrebbe dovuto fornire adeguata informativa alla parte istante in ordine al probabile disservizio, 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 WIND Tre S.p.A. Non può non rilevarsi, dunque, il comportamento inattivo dell’operatore WIND Tre che, una volta assegnato e reso funzionante il numero provvisorio, ha ommesso 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. 0557398xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all’esito dell’istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo intercorrente dal 29 novembre 2018 (data di notifica della causale di scarto) al 15 ottobre 2019 (data di udienza di discussione della controversia, coincidente con la data di ultimo accertamento), 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*.

Da ultimo, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di perfezionamento della procedura di migrazione della numerazione n. 0557398xxx dovrà essere nuovamente formalizzata dal legale rappresentante *pro tempore* della ditta Fantechi, secondo le modalità previste dal quadro regolamentare di cui alla delibera n. 417/06/CONS e successive modifiche, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti si evince che la richiesta dell'istante di portabilità in WIND Tre S.p.A., antecedente al deposito dell'istanza introduttiva al presente procedimento, risulta essere stata scartata.

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, allegando copia del *report* contabile attestante la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile.

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 parzialmente ambedue le istanze della sig.ra Gilardelli, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della ditta Fantechi, nei confronti della società 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 3.200,00 (tremiladuecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità della numerazione n. 0557398xxx 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, 27 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