

DELIBERA N. 96/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LP ELECTRONICS/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/406986/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 settembre 2021;

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. 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, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/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;

VISTA l’istanza dell’utente LP Electronics, del 19/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0131600xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 28 aprile 2020 è stato sottoscritto con WIND Tre un contratto di migrazione dell'attuale linea telefonica "*business*" aziendale, già da tempo con TIM;

b. a seguito del passaggio al nuovo gestore, il servizio internet ha funzionato correttamente, mentre il traffico delle telefonate in entrata non è avvenuto, per cui era possibile effettuare solo telefonate in uscita, ma chi ha provato a contattare l'azienda ha ricevuto informazioni diverse, tipo: utenza non attiva, numero non corretto, numero inesistente, occupato, cade la telefonata;

c. parte istante ha provveduto a contattare il servizio clienti al fine di avere gli opportuni chiarimenti e una pronta risoluzione del disservizio, ma è stato riferito che occorreva contattare il nuovo gestore;

d. WIND Tre ha accertato, dopo il sollecito di disservizio, che TIM avrebbe disconnesso l'utenza.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nel trasloco;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi accessori;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione dei servizi principali e accessori;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per completa interruzione del servizio;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per mancata portabilità del numero;
- vii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- viii. il risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante ha lamentato il disservizio della linea a seguito di migrazione della linea verso WIND Tre. Tale migrazione è avvenuta in data 13 maggio 2020. Infatti, è presente una richiesta di migrazione con data ricezione ordine (DRO) del 4 maggio 2020, data attesa consegna 11 maggio 2020 ed espletamento in data 13 maggio 2021 con notifica a WIND Tre in data 11 maggio 2020. Anche la fatturazione si è conclusa con l'invio dell'ultima fattura emessa in data 11 maggio 2020. Nei sistemi di TIM non risultano segnalazioni di disservizi. TIM ha anche dato seguito al reclamo dell'odierno istante, con l'invio della lettera scritta in data 25 settembre 2020.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che parte istante, in data 28 aprile 2020, ha richiesto l'attivazione della linea fissa n. 0131600xxx,

con offerta “*Super Office One*” e *modem* incluso, con processo di migrazione della numerazione, nello scenario WIND Tre *recipient* e TIM *donating*. In data 11 maggio 2020 si è completato il processo di migrazione della linea n. 0131600xxx, che veniva attivata sui sistemi WIND Tre, come risulta dalle schermate del sistema OLQ. Tale utenza risulta cessata in rete WIND Tre in data 11 novembre 2020 per migrazione verso altro OLO.

In data 21 maggio 2020 il cliente ha contattato il servizio clienti per lamentare un parziale disservizio sulla sola componente fonia della linea fissa, infatti, riceveva le chiamate voce da numerazioni WIND Tre, mentre non le riceveva dalle numerazioni di altri gestori; riusciva invece a effettuare regolarmente le chiamate verso qualsiasi operatore.

Veniva, pertanto, aperta la segnalazione che veniva chiusa il 4 giugno 2020, con esito “*Risolto/Provisionig errato/Non completato*”.

A seguito degli esiti della segnalazione che evidenziava un’anomalia nel *provisioning*, venivano effettuati ulteriori verifiche con BT/Albacom, l’operatore *donor* della numerazione. Tale operatore ha comunicato che dai sistemi Albacom non risultava alcuna attivazione con WIND Tre della linea n. 0131600xxx nell’arco temporale tra la migrazione da WIND Tre verso altro operatore, avvenuta in data 2 gennaio 2018 e la successiva cessazione, avvenuta il 13 maggio 2020. La numerazione risultava cessata in tale data. Da quanto comunicato dal *donor*, risulta evidente che la migrazione del numero 0131600xxx verso WIND Tre, in data 11 maggio 2020, non si era tecnicamente potuta completare a causa di disallineamenti dei sistemi di BT e/o di TIM in conseguenza di precedenti migrazioni dell’utenza. La linea n. 0131600xxx risultava, infatti, essere già stata attivata in rete WIND Tre a nome dell’istante, con contratto n. 1087093534xxx, dal 19 febbraio 2014 al 2 gennaio 2018 e cessata per migrazione verso TIM.

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 considerato che dalla proposta di migrazione sottoscritta con WIND Tre in data 28 aprile 2020, la migrazione della linea fissa *business* è avvenuta in data 11 maggio 2020, entro la tempistica prevista per il completamento della procedura di migrazione, pertanto, alcun ritardo è ravvisabile in capo agli operatori.

La richiesta dell’istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto la richiesta stessa si inquadra nella fattispecie di ritardata portabilità/mancata osservanza degli oneri informativi che non ricorre nel caso di specie in quanto la migrazione della linea telefonica si è completata nei termini sebbene vi siano stati disservizi relativi al servizio voce.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto la richiesta risulta generica e priva di alcuna evidenza documentale che possa consentire di ritenere che vi sia stata attivazione di servizi non accessori da parte dei gestori.

Le richieste dell'istante di cui ai punti iv. e v. possono essere valutate congiuntamente in quanto trattasi di richieste analoghe. Nel caso di specie, l'istante ha lamentato un disservizio parziale relativo alla sola componente fonia della linea fissa, infatti, riceveva le chiamate voce da numerazioni WIND Tre, mentre non le riceveva dalle numerazioni di altri gestori; riusciva invece a effettuare regolarmente le chiamate verso qualsiasi operatore. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 2, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per il periodo dal 21 maggio 2020 (data della prima segnalazione) fino all'11 novembre 2020 (data del passaggio ad altro gestore) per il numero di giorni pari a 174.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi., non può trovare accoglimento in quanto non si controverte in alcun modo di mancata portabilità del numero bensì del disservizio occorso sulla linea telefonica a seguito del passaggio in WIND Tre, pertanto, non risulta configurabile la fattispecie oggetto di richiesta.

La richiesta dell'istante di cui al punto vii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti risulta allegato un unico reclamo del 4 giugno 2020 indirizzato a TIM e debitamente riscontrato dal gestore come risulta dalla documentazione depositata agli atti.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto viii. esula dalle competenze di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 19, comma 4 del *Regolamento*.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 LP Electronics 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, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.044,00 (millequarantaquattro/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce di un'utenza *business*.

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, 16 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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