

## **DETERMINA DIRETTORIALE 12/20/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/86188/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Matteo C. - TIM SpA (Kena mobile), Wind Tre**

### **IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza della società Matteo C., del 20/02/2019 acquisita con protocollo N. 0071995 del 20/02/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La società istante, nella propria istanza, ha dichiarato quanto segue: a. in data 26.10.2018, ha sottoscritto il contratto con TIM per la migrazione da altro operatore (WIND Tre) della linea telefonica fissa business n. 0854492xxx e della linea telefonica mobile n. 3381850xxx; b. in data 9.11.2018, è avvenuta la migrazione del numero di linea mobile n. 3381850xxx da WIND Tre a TIM mentre la linea fissa n. 0854492xxx è rimasta inattiva dal 23.11.2018 al 20.12.18 per la fonia; c. l’istante ha reclamato telefonicamente al numero 191, che, più volte sollecitato, ha comunicato che l’ordinativo di lavorazione sulla linea è stato predisposto da TIM solo il 23/11/2018 e che, da quel momento, sarebbe dovuto intervenire un tecnico; d. l’intervento era fissato al 18.12.18, poi, dopo ulteriore telefonata al 191, è stato anticipato al 6.12.2018, ma il tecnico è venuto solo il 20.12.18, data dalla quale i servizi di linea telefonica e internet sono stati ripristinati; e. in seguito, l’istante ha subito la sospensione dei servizi voce e Fibra dal 28.03.2019 al 4.04.2019, come risulta dall’istanza GU5 depositata. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto quanto segue: i. lo storno di tutte le fatture già pervenute TIM e WIND Tre, emesse nel periodo in questione, già citate nell’istanza di definizione e non ancora pagate, e di quelle emesse successivamente o in ogni caso ricevute, (alla data odierna, per TIM per la linea fissa, fatture nn. 1/2019, 2/2019 e 3/2019 e per il modem la fattura n. 6820181220002702 di 292,80 euro. Per WIND Tre la fattura del 20.12.18 di 147,40 euro e del 20.02.2019 n. W1902531675 di 45,02 euro con costi recesso) e ancora in emissione fino alla chiusura del contenzioso, per entrambe le linee in oggetto; ii. la liquidazione dell’indennizzo per disservizi nel passaggio tra due operatori, per completa interruzione del servizio dal 23.11.18 (inizio malfunzionamento e proposizione reclamo telefonico) al 20.12.18; iii. la liquidazione dell’indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio: 15,00 euro al giorno, (7,50 x 2 linea affari) dalla sottoscrizione del contratto TIM 26.10.18 al 20.12.18, per 55 giorni; iv. la liquidazione dell’indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori: 3,00 al giorno (1,50,00 x 2 linea affari) dal 26.10.18 al 20.12.18; v. nelle repliche, l’istante ha richiesto la liquidazione dell’indennizzo per la sospensione della linea telefonica (voce e Fibra) dal 28.03.2019 al 4.04.2019; vi. la liquidazione dell’indennizzo per danno patrimoniale e non patrimoniale, per disagi con pazienti, perdita professionalità, perdita pazienti attuali e potenziali nuovi, per analogia o equità; vii. il rimborso delle spese procedura.

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che in data 13/11/2018 è pervenuta la richiesta di migrazione dell'utenza n. 0854492xxx nello scenario WIND Tre (donating) -TIM (recipient) avanzata in Fase3 il 26/11/2018 con DAC 18/12/2018, che ha ricevuto espletamento il 18/12/2018 stesso, senza subire rimodulazioni DAC. In data 11/12/2018, l'istante ha richiesto un provvedimento d'urgenza GU5 in quanto risultava disservita la linea telefonica in entrata. La segnalazione veniva chiusa dopo qualche giorno, in quanto in data 18/12/2018 era avvenuta la migrazione in TIM. Con riferimento al disservizio contestato dall'istante, WIND Tre ha depositato il dettaglio del traffico che attesta l'assenza di ogni problematica sulla linea telefonica oggetto di contestazione. TIM, nella propria memoria, ha dichiarato che la sospensione contestata dall'istante non è ascrivibile a TIM, atteso che ha cominciato a verificarsi nel corso la procedura di porting da OLO e TIM ha avuto la disponibilità della linea n. 085.4492xxx in data 18 dicembre 2018, giorno della DAC, DES ed espletamento notifica a WIND Tre, come da schermate wholesale. Di conseguenza, l'unico periodo nell'ambito del quale può essere calcolato l'indennizzo dovuto da TIM – a titolo di malfunzionamento parziale, risultando in realtà inibite le sole chiamate in entrata – è compreso fra il 18 e il 20 dicembre 2018, in virtù del fatto che la fornitura ha preso avvio il 18 dicembre come indicato all'interno del conto telefonico n. 1/19. Non risulta possibile accogliere la richiesta di storno delle fatture emesse da TIM, i cui addebiti si riferiscono al periodo successivo alla risoluzione del disservizio. Circa la richiesta di indennizzo per disservizi, TIM ha rilevato come tale addebito sia assorbito dalla richiesta di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ed è comunque infondata.

All'esito dell'istruttoria, è stato possibile rilevare che, a seguito della sottoscrizione della richiesta di migrazione da WIND Tre a TIM del 26 ottobre 2018, nel corso della procedura di passaggio, l'utenza telefonica n. 0854492xxx ha subito un disservizio relativo alle telefonate in entrata a partire dal 23 novembre 2018 fino al 20 dicembre 2018. Dalla documentazione depositata, è emerso che nel periodo oggetto di disservizio, l'utenza era ancora attiva nei sistemi WIND Tre, in quanto la migrazione si è completata solo in data 18 dicembre 2018. Tanto premesso, ne consegue che la richiesta dell'istante di cui al punto i. volta allo storno delle fatture emesse da entrambi gli operatori occorre precisare quanto segue. Con riferimento alle fatture emesse da TIM, le stesse risultano dovute in quanto la fatturazione da parte di TIM ha avuto inizio con l'attivazione dei servizi, e sebbene la linea voce presentasse un malfunzionamento per le chiamate entrate, si è trattato di un disservizio parziale risolto il successivo 20 dicembre. Analoghe considerazioni valgono per le fatture emesse in seguito. Con riferimento alla richiesta volta allo storno delle fatture emesse da WIND Tre, la stessa non può trovare accoglimento in quanto si tratta di fatture relative al periodo in cui l'utenza risultava attiva con WIND Tre. Infatti, la fattura n. W1820573274 del 20.12.2018 attiene al periodo 9.10.2018 – 8.12.2018 e la successiva n. W1902531675 del 20.02.2019 attiene ai costi di recesso pari a euro 35,00 dovuti da parte dell'istante in quanto trattasi dei costi giustificati dall'operatore, comunicati in Autorità e resi noti alla clientela. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa deve trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre per il periodo dal 23.11.2018 al 18.12.2018, in quanto l'utenza telefonica è migrata in TIM a far data dal 18.12.2018, pertanto, prima di tale data, la responsabilità del disservizio occorso sull'utenza telefonica caratterizzato da un malfunzionamento parziale per impossibilità di ricevere le telefonate in entrata è ascrivibile alla società WIND Tre. Non rileva il dettaglio del traffico in uscita depositato dall'operatore, in quanto oggetto di doglianza è la mancata ricezione delle telefonate. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà 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 23.11.2018 al 18.12.2018 per il numero di giorni pari a 25. La società TIM sarà tenuta alla liquidazione del medesimo indennizzo per il periodo dal 18 al 20 dicembre 2018 per due giorni. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii. la stessa deve trovare accoglimento nei confronti di TIM; in quanto dalla sottoscrizione del contratto del 26 ottobre 2018, l'attivazione della linea telefonica fissa è avvenuta in data 18 dicembre 2018. Dalle proprie condizioni di contratto riservate alla clientela business, TIM si riserva una tempistica per l'attivazione di dieci giorni, salvi impedimenti tecnici resi noti al cliente. In mancanza di informativa depositata dall'operatore, tenuto conto che si tratta di una procedura di passaggio tra operatori durante la quale i servizi risultavano attivi con WIND Tre, salvo un disservizio delle telefonate in entrata, già oggetto di valutazione al punto precedente, ne consegue che la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il periodo dal 6 novembre 2018 (alla data di sottoscrizione del contratto vanno aggiunti 10 giorni) fino al 18 dicembre 2018, per il numero complessivo di giorni pari a 42. Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv., la stessa non può trovare accoglimento in quanto si tratta di una duplicazione della richiesta di indennizzo di cui al punto ii. Con riferimento alla richiesta

di liquidazione dell'indennizzo di cui al punto v. la stessa deve trovare accoglimento per ragioni di economia procedimentale, sebbene si tratti di una richiesta intervenuta in pendenza della procedura di definizione. Si tratta, infatti, di una vicenda nota all'operatore in quanto l'istante aveva presentato l'istanza GU5 in data 28 marzo 2019 conclusasi con un provvedimento di archiviazione da parte del CORECOM in quanto la linea è stata riattivata in data 4 aprile 2019. Tanto premesso, la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, commi 2 e 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 18,00 pro die per l'interruzione del servizio Fibra per il numero di giorni pari a 7. Inoltre, TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 12,00 pro die per l'interruzione del servizio voce per il numero di giorni pari a 7. Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo di cui al punto vi. la stessa non può essere accolta in quanto esula dalle competenze di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento. Infine, anche la richiesta sub vii. di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/02/2019, è tenuta a corrispondere, 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: ii. euro 12,00 (dodici/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce dell'utenza telefonica business; iii. euro 126,00 (centoventisei/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori; iv. euro 126,00 (centoventisei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio Fibra di un'utenza business; v. euro 84,00 (ottantaquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce di un'utenza business.

- Wind Tre, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/02/2019, è tenuta a corrispondere, 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 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce della linea telefonica business.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore  
Enrico Maria Cotugno