

DELIBERA N. 107/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C.F./IRIDEOS S.P.A./TIM S.P.A./RETELIT S.P.A.
(GU14/399752/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 07 ottobre 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 n. 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 sig. C.F. del 25/02/2021, trasferita per competenza a questa Autorità dal CORECOM Campania in data 26/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0974933401xxx nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente TIM, in data 10/12/2020 riscontrava la totale interruzione della linea telefonica e, a seguito di reclamo telefonico in pari data, apprendeva che tale disservizio era dipeso dalla lavorazione di un ordinativo di migrazione della predetta risorsa numerica verso altro operatore; trasferimento mai richiesto dall'istante e prontamente contestato;

b. a fronte di numerosi reclami e solleciti di riattivazione del servizio, la società TIM S.p.A. rimaneva inerte e mediante contatto telefonico comunicava l'impossibilità di ripristinare la linea telefonica in assenza di comunicazione del codice di migrazione, invitando l'istante a sottoscrivere un nuovo contratto di abbonamento per la fornitura dei servizi;

c. a fronte della sottoscrizione della nuova proposta di abbonamento, la società TIM S.p.A. provvedeva all'attivazione servizio voce in data 30/12/2020 e del servizio ADSL in data 11/01/2021.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 10/12/2020 e del servizio ADSL dal 10/12/2020 all'11/01/2021;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica utilizzata dall'anno 2008;

iii. lo storno della fattura n. RT00492415 di chiusura emessa in data 16/01/2021.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«nel merito delle contestazioni avversarie, si rileva che la linea telefonica 0974933xxx era stata attivata il 10/02/2011 ed è cessata il 10/12/2020; essa era attiva con il profilo Nuova Tim Super (Doc. 1). La linea telefonica 0974933xxx, invece, è attiva dal 30/12/2020, attualmente con profilo Nuova Tim Super Adsl (Doc. 2). Dalle verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso a TIM è emerso che: in merito all'utenza 0974933xxx, in data 26/11/2020 è stata effettuata la richiesta di portabilità della linea verso OLO. Di conseguenza la migrazione verso l'Operatore Planetnetwork NPB si perfeziona il 10/12/2020, di conseguenza nel mese di Gennaio 2021 viene inviata la fattura finale di conguaglio n. RT00492415, contenente gli addebiti relativi al mese di Dicembre 2020, nonché il costo di cessazione per migrazione di € 5,00 anch'esso dovuto (Doc. 3). In conclusione, il cliente reclama per il passaggio della linea 0974933xxx a ULL mai richiesto, per la sospensione linea 0974933xxx, per invio fatture linea 0974933xxx successive al passaggio a ULL, per perdita della numerazione linea 0974933xxx, infine per l'interruzione della linea 0974933xxx per motivi tecnici. Il*

reclamo per il passaggio della linea 0974933xxx a ULL è infondato: dall'analisi svolta, emerge la richiesta di portabilità della linea 0974933xxx, avanzata da parte del cliente in data 26/11/2020, perfezionatasi con OLO il 10/12/2020. Si precisa che l'attuale normativa in materia di Unbundling, impone al Gestore "donating" (Telecom Italia), di eseguire le richieste di cessazione/attivazione dell'accesso diretto proveniente da altro Operatore Telefonico "recipient", nel nostro caso verso l'Operatore Planetnetwork NPB. Ne consegue che Telecom è obbligata a liberare la linea a favore della volontà manifestata dal cliente tramite altro Gestore, pertanto il reclamo avanzato è infondato. Il reclamo per invio fatture linea 0974933xxx successive al passaggio a ULL: si evidenzia l'invio della fattura finale di conguaglio di gennaio 2021 n. RT00492415, contenente gli addebiti relativi al mese di dicembre 2020 dovuti dall'01 al 09 dicembre (linea cessata il 10/12/2020), inoltre il costo di cessazione per migrazione di € 5,00 anch'esso dovuto, pertanto il reclamo è infondato. Il reclamo per perdita della numerazione linea 0974933xxx è infondato come precedentemente specificato, nei sistemi è presente la richiesta di portabilità della linea 0974933xxx, avanzata da parte del cliente in data 26/11/2020 e perfezionatasi con OLO in data 10/12/2020. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni da parte di Tim».

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

La società Irideos S.p.A., a seguito della richiesta di integrazione del contraddittorio del 13/05/2021, con nota dell'08/06/2021 ha rappresentato quanto segue «*la posizione oggetto di istanza risulta essere gestita dal nostro Reseller Planetnetwork Srl, in quanto rispondente esso stesso del cliente finale C.F.*».

La società Retelit S.p.A., nel corso dell'udienza di discussione della controversia, ha richiesto l'estromissione dal procedimento in ordine alla propria estraneità alle doglianze dell'istante.

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, al fine di individuare eventuali profili di responsabilità del disservizio, si deve evidenziare che con nota del 13/05/2021 la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del *Regolamento*, richiesta di integrazione del contraddittorio nei confronti delle società Irideos S.p.A. e Retelit S.p.A. L'estensione del contraddittorio richiesta dalla società TIM S.p.A. è stata dettata dalle esigenze tracciate sulle schermate di sistema prodotte in copia alla memoria, da cui emerge che per l'utenza telefonica n. 0974933xxx in data 26/11/2020 è stato inserito un ordinativo di "Attivazione Normale NP su TI FONIA" con DAC e DES del 10/12/2020 su vettore Clouditalia, nei confronti della quale la società Planetnetwork NPB risulta essere reseller autorizzato alla fornitura al pubblico dei servizi di comunicazione elettronica.

A seguito dell'udienza di discussione della controversia tenutasi in data 09/09/2021, con nota in pari data la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi

dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, richiesta di integrazione istruttoria nei confronti delle parti in causa, finalizzata ad acquisire copia delle schermate *Wholesale* e dei sistemi di interfaccia interoperatore attestanti le esigenze della numerazione 0974933xxx e relativo storico con decorrenza dal mese di novembre 2020, nonché la documentazione inerente alla procedura di trasferimento (migrazione/ portabilità) con indicazione dei relativi ordinativi di *delivery*; documentazione probatoria e ulteriori elementi di valutazione utili per l'adozione del presente provvedimento. Con nota di risposta del 16/09/2021 la società Irideos S.p.A. ha allegato copia della schermata della procedura di trasferimento con indicazione degli ordinativi e relativa *login* del *reseller* che li ha effettuati, comprensiva del codice utente/cliente *Wholesale* e i dati anagrafici ad esso riferito. Orbene, dalla disamina della predetta documentazione è emerso che l'ordinativo di NP della numerazione 0974933xxx che ha determinato il passaggio non richiesto della stessa è stato inserito dall'operatore *reseller* Evacom, non coinvolto nella presente procedura.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 10/12/2020 e del servizio ADSL dal 10/12/2020 all'11/01/2021 non deve ritenersi accoglibile in questa sede, atteso che la totale interruzione di entrambi i servizi a far data dal 10/12/2020 non è ascrivibile alle parti in causa, in quanto dipesa dalla lavorazione di un ordinativo di attivazione non richiesta dall'istante da parte della società Evacom, che però allo stato non è stata coinvolta nel presente procedimento, in ragione della assenza di richiesta di parte di integrazione del contraddittorio, in conformità alla disposizione di cui all'articolo 19, del *Regolamento*. Difatti la riferibilità del *provisioning* di attivazione in capo alla società Evacom è emersa solo dall'ultima evidenza documentale prodotta dalla società Irideos S.p.A. in sede di integrazione istruttoria.

Diversamente accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione 0974933xxx, in considerazione del fatto che la società TIM S.p.A., in sede di reclamo e contestazione dell'istante, avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle modalità di gestione della procedura di rientro e quindi di recupero della numerazione, anziché suggerire allo stesso l'attivazione di una nuova linea telefonica, 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, a precedente configurazione della propria linea*". Inoltre, anche nel corso della presente procedura e ancor prima in sede di conciliazione, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto coinvolgere la società Irideos S.p.A. (già Clouditalia) al fine di interagire con l'operatore *reseller*, responsabile dell'attivazione non richiesta, che risulta essere Evacom e non Planetnetwork NPB, come indicato erroneamente in memoria da TIM. Sul punto va altresì evidenziato che, contrariamente a quanto asserito dalla società TIM S.p.A. in ordine all'assenza di reclami e/o contestazioni da parte dell'istante, nel corpo della memoria allegata è riportata una schermata di sistema *Open Access* in cui è tracciata una segnalazione dell'istante del 14/01/2021 in ordine alla portabilità non richiesta verso altro operatore; *ticket* mai chiuso, come si evince dallo stato "*In*

Lavorazione”. Ulteriore elemento a supporto del comportamento omissivo dell’operatore in termini di mancata gestione del cliente in ordine alla possibilità dello stesso di rientrare nella disponibilità della numerazione.

Pertanto, la richiesta di liquidazione dell’indennizzo a copertura della perdita della numerazione 0974933xxx merita accoglimento e deve essere computata moltiplicando il parametro di euro 100,00 per i 12 anni di precedente utilizzo a far data dall’anno 2008 fino al mese di dicembre 2020, in assenza di contestazione da parte dell’operatore sulla data di presa di possesso della numerazione da parte dell’istante, secondo quanto previsto dall’articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto iii., di storno della fattura n. RT00492415, attesa l’accertata mancata fornitura dei servizi a far data dal 10/12/2020.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all’occorso è ascrivibile alle società Irideos S.p.A. e Retelit S.p.A. che, per l’appunto, hanno richiesto nel corso dell’istruttoria l’estromissione dal presente procedimento, relazionando la società Irideos S.p.A. di essere mero vettore dei servizi forniti dal *reseller* Evacom e quindi di non avere alcun controllo sulle operazioni di commercializzazione e contrattualizzazione dei clienti finali e la società Retelit S.p.A. di essere soggetto terzo, ed in quanto tale, estraneo alle doglianze dell’istante.

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 del sig. C.F. nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM 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 1.200,00 (milleduecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione n. 0974933xxx utilizzata dal 2008, secondo previsto dall’articolo 10 del *Regolamento indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all’utenza telefonica n. 0974933xxx, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

4. 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.

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, 07 ottobre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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