

DELIBERA N. 121/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L'ONDA I PARRUCCHIERI DI B. /TIM S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/418971/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 novembre 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 L’Onda I Parrucchieri di B. del 27/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di due utenze telefoniche mobili (nn. 3272089xxx e 3287711xxx) e di due utenze telefoniche fisse e relativa connettività dati (nn. 0543720xxx e 0543722xxx), nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. nel mese di maggio 2019, l'utente ha ricevuto una fattura di TIM di euro 401,04, priva di codice contratto e/o numerazioni di riferimento;

b. in data 12 giugno 2019, a seguito di reclamo al servizio clienti n. 191, ha scoperto che le numerazioni n. 0543720xxx e n. 327089xxx sono migrate a WIND Tre e ha inviato una PEC con cui ha disconosciuto i costi di recesso e ha chiesto il ripristino della titolarità delle utenze, lo storno delle fatture, l'indennizzo per l'interruzione del servizio nonché di ricevere la documentazione volta a legittimare la procedura di migrazione;

c. entrambi i gestori non hanno fornito alcuna risposta esaustiva in merito a tali richieste;

d. in data 13 dicembre 2019 l'utente ha inviato un'altra PEC a entrambi i gestori oltre alle istanze GU5 e UG con cui ha richiesto il ripristino della titolarità delle linee;

e. in sede di GU5, TIM ha comunicato quanto segue: *“per l'utenza mobile e fissa, il cliente moroso su n. 3 fatture relative al contratto n. 888011565xxx. Totale morosità euro 286,45. Nessun reclamo presente nè segnalato. Le linee risultano cessate per MNP in data 6 marzo 2019 e il guscio contrattuale in data 12 dicembre 2019. Cliente è ad altro operatore. La linea n. 0543720xxx risulta migrata ad altro gestore in data 15 marzo 2019. Tentato contatto con il cliente a entrambi i recapiti indicati nn. 0543720xxx e 3272089xxx, entrambi i numeri squillano ma il cliente non risponde. Ma se a questo punto il cliente vuole rientrare con TIM deve comunicarci il codice di migrazione deve contattarci al 191 e fare una registrazione VO prassi richiesta e inevitabile in quanto attualmente essendo ad OLO noi non possiamo chiamarlo proponendogli il rientro pratica commerciale scorretta”*;

f. WIND Tre ha risposto quanto segue: *“dalle verifiche poste in essere non si riscontrano disservizi, entrambe le utenze risultano utilizzate. non si intraprendono azioni. Nel caso in cui il cliente desideri fare MNP vero altro gestore deve comunicare per il mobile n. 327089xxx l'ICCID 8939883481001968xxx per il fisso il codice migrazione: JCK0543720617xxx Q”*;

g. parte istante ha precisato che la morosità dichiarata da TIM non esiste in quanto le fatture sospese sono successive all'illegittima migrazione e, inoltre, ha contestato l'assenza di reclami in quanto l'istante ha inviato un reclamo tramite PEC in data 12 giugno 2019.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione fissa n. 0543720xxx (n. 4 anni di titolarità);
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione mobile n. 327 089xxx (n.10 anni di titolarità);
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio di rete fissa, ADSL e fax dal 12 marzo 2019;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- v. lo storno integrale delle fatture non dovute.

2. La posizione degli operatori

La società TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che il contratto n. 888011565xxx, attivato in data 6 ottobre 2017, risulta cessato in data 12 dicembre 2019 su richiesta del cliente, come risulta dalle schermate di sistema depositate agli atti del fascicolo.

In data 22 luglio 2019, TIM ha contattato il sig. Barbieri che ha dichiarato di essere soddisfatto del servizio; agli atti non vi sono reclami.

Il cliente ha un insoluto su n. 3 fatture relative al contratto nr. 888011565xxx per complessivi euro 286,45. Le linee risultano cessate per MNP in data 6 marzo 2019 e 9 agosto 2019 e il "guscio contrattuale" risulta cessato in data 12 dicembre 2019, come da schermate prodotte. In seguito alla migrazione, l'insoluto totale è pari a euro 260,66.

La contestazione del cliente sulla migrazione ad altro gestore della linea n. 3272089xxx, avvenuta in data 6 marzo 2019, asseritamente non voluta, è infondata e l'addebito dei corrispettivi di recesso anticipato è del tutto legittimo. Dalle verifiche sono regolarmente presenti le richieste di MNP per entrambe le linee del contratto. La linea n. 3272089xxx risulta cessata per MNP verso WIND Tre in data 6 marzo 2019, mentre la linea n. 3287711xxx risulta migrata in data 9 agosto 2019 verso Vodafone. La portabilità prevede un meccanismo automatico con verifica dell'intestazione e dell'ICCID della SIM nella richiesta inserita dal gestore che prende in carico il cliente, pertanto, chi ha fornito i dati per la portabilità era in possesso dei dati del cliente. Se i dati corrispondono, TIM non può in alcun modo bloccare tale richiesta (neanche se presente morosità). A seguito delle suddette operazioni, sono stati addebitati corrispettivi di recesso anticipato come di seguito: euro 83,33 + IVA per la linea n. 3272089xxx sulla fattura nr.7X01497xxx del 3/19 interamente pagata. Le linee erano attive dal 10 ottobre 2017 con profilo "TIM Professional Europa Vera" per effetto del contratto sottoscritto in data 25 settembre 2017, pertanto, la cessazione è avvenuta anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale dei 24 mesi e gli addebiti sono corretti. Le fatture scoperte contengono anche le rate a scadere del "Samsung Galaxy Tab A 10.1 2016 Black" in possesso del cliente per totale di euro 73,20.

WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha insistito nell'accoglimento dell'eccezione di inammissibilità dell'istanza per la carenza di legittimazione attiva, in quanto le utenze oggetto di contestazione risultano intestate ad altra persona diversa dalla parte istante.

Nel merito, WIND Tre ha dichiarato, all'esito delle verifiche eseguite sui sistemi in relazione alle utenze nn. 0543720xxx e 3272089xxx, che risulta l'attivazione in data 13 marzo 2019 dell'utenza fissa n. 0543720xxx, presso la sede di via Ravegnana – Forlì, con listino “ULLWIND Internet in ADSL-LA” previa consegna del *modem* avvenuta il 5 marzo 2019. Analogamente in data 6 marzo 2019 veniva attivata l'utenza mobile “PRE_NO_TAX Magnum 3272089xxx” con SMS illimitati e listino “Wind Family”.

Nel dicembre 2019 è pervenuta istanza *ex* articolo 5 (GU5/218306/2019) avente a oggetto la sospensione del servizio per motivi amministrativi nei confronti del gestore TIM, estesa poi a WIND Tre che ha comunicato i dati per consentire all'utente la migrazione/MNP verso altro gestore, motivo per cui in data 23 dicembre 2019 il CORECOM ha archiviato il procedimento GU5. Successivamente mai alcuna segnalazione né reclamo né richiesta di migrazione sono pervenute a WIND Tre, che ha continuato a erogare il servizio così come richiesto, come risulta dal dettaglio del traffico telefonico in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della *privacy*.

WIND Tre ha precisato che l'attivazione delle numerazioni era avvenuta a fronte della sottoscrizione e ricezione dei relativi contratti che si riserva di esibire o depositare, previa richiesta dell'Autorità.

La fattispecie in contestazione non può in alcun modo configurarsi come attivazione di servizi o di profili tariffari impropriamente attivati dal gestore quanto piuttosto quale disconoscimento e/o furto di identità da parte di terzi, fattispecie che esula dall'ambito di applicazione del *Regolamento*.

WIND Tre ha inoltre precisato che, con riferimento all'utenza mobile, in base alle disposizioni vigenti in materia di *Mobile Number Portability* (MNP), il soggetto richiedente la prestazione di MNP si dichiara intestatario/legittimo possessore della SIM, in conformità a quanto disposto dall'articolo 5, comma 4, lett. i, delibera n. 147/11/CIR. L'ordine di MNP contiene indubbiamente il codice ICCID e il numero MSISDN indicati nella modulistica contrattuale; in tali casi spetta al gestore *donating* effettuare le verifiche di congruità dei dati forniti dal *recipient*, opponendo, in caso di incongruenza, un rifiuto alla portabilità. Inoltre, va ribadito che, trattandosi, nel caso di specie, di SIM ricaricabile, il possesso vale titolo, ragion per cui WIND Tre non era tenuta a verificare l'effettiva titolarità della SIM laddove un altro soggetto si è presentato come possessore. Non è pervenuta denuncia di disconoscimento, pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata a WIND Tre in relazione alla perdita delle numerazioni dell'istante che, in ogni caso, deve provarne la titolarità. Per mera completezza difensiva, si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento dell'istanza secondo quanto previsto dall'articolo 14, comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Per quanto riguarda le richieste di cui ai punti i. e ii., *in primis*, occorre precisare che l'istante, in data 13 dicembre 2019, ha promosso, dinanzi al CORECOM Emilia-Romagna, un'istanza finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo nei confronti di TIM per la riattivazione delle due utenze telefoniche, estesa poi anche a WIND Tre, conclusosi con un provvedimento di archiviazione.

All'esito delle verifiche TIM ha confermato la legittimità della migrazione della linea e fissa e la portabilità della linea mobile e la presenza di una situazione amministrativa irregolare mentre WIND Tre ha dichiarato che le utenze risultavano attive e funzionanti e ha comunicato il codice di migrazione per cambiare gestore. Parte istante, anche a seguito dell'archiviazione, ha insistito nel richiedere la documentazione contrattuale relativa alla richiesta di migrazione della linea fissa e della linea mobile senza ricevere alcun riscontro.

È stata disposta un'integrazione istruttoria al fine di acquisire la documentazione contrattuale relativa alle richieste di migrazione della linea fissa e della linea mobile, dalla cui disamina, fatte salve alcune incongruenze amministrative, è emerso che sia la linea fissa che la linea mobile sono migrate nel rispetto della normativa regolamentare. Per la linea fissa, ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, in presenza del codice di migrazione correttamente inserito dal gestore *recipient* WIND Tre alcuna causale di scarto poteva essere opposta dal gestore *donating* TIM. Per quanto riguarda la numerazione mobile, trattandosi di numerazione associata a SIM prepagata, è stato accertato che WIND Tre ha acquisito la documentazione contrattuale conformemente al disposto di cui all'articolo 6 dell'Accordo quadro e, nell'ambito dell'esecuzione della procedura, non è emersa alcuna delle causali di rifiuto che avrebbero consentito a TIM di scartare, ovvero rifiutare, la richiesta di portabilità pervenuta dal *recipient*.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto l'interruzione è dipesa dal passaggio ad altro operatore, che, come sopra descritto, è avvenuto nel rispetto della regolamentazione di settore.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento in quanto in corrispondenza ai reclami del 12 giugno 2019 e del 13 dicembre 2019, volti a contestare la perdita delle numerazioni, le risposte dei due operatori risultano generiche e non motivate. Si ritiene, pertanto, che sia WIND Tre che TIM siano tenute alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

Inoltre, si ritiene che la società TIM sia tenuta allo storno delle fatture emesse indebitamente trattandosi di una chiusura anticipata del contratto non richiesta dall'istante.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente L'Onda I Parrucchieri di B. nei confronti di TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

4. La società TIM S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a propria cura e spese.

5. Le società TIM S.p.A. e WIND Tre sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

7. 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, 25 novembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

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