

DELIBERA N. 1/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PUGNALE / ILIAD S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/307047/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 gennaio 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. 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. 696/20/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Pugnale del 18/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3331240xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, in data 7 marzo 2020, ha acquistato una SIM TIM con numero provvisorio 3661051xxx e ha contestualmente richiesto la portabilità (MNP) per la numerazione 3331240xxx presso il box di rappresentanza della società W S.r.l. situata nel Centro Commerciale Città Fiera – Udine;

b. l'istante ha inviato la richiesta di recesso a Iliad secondo indicazioni del personale commerciale TIM;

c. in data 10 marzo 2020 ha sollecitato telefonicamente al servizio clienti 119 per richiedere l'attivazione della SIM e la contestuale portabilità della numerazione mobile (riferimento interno TIM: 9-107714094297);

d. in data 31 marzo 2020 ha inviato un sollecito e la richiesta di indennizzo per ritardo MNP via fax al n. 800600119 (riferimento interno TIM: 9-104690655760);

e. all'inizio del mese di aprile 2020, l'utente ha effettuato diversi tentativi per contattare gli operatori telefonici senza riuscirvi (numero di servizio 119 probabilmente non attivo, box di rappresentanza W S.r.l. chiuso, nessun riferimento/contatto rilasciato in fase contrattuale a cui fare riferimento, gli estremi del rivenditore saranno rilasciati a maggio contestualmente alla fatturazione del 16 maggio 2020);

f. alla fine del mese di aprile 2020, nonostante vari solleciti, la SIM risultava ancora disattiva e la portabilità non era stata completata e la "pratica in lavorazione";

g. in data 4 maggio 2020, la SIM ancora non era abilitata alla rete;

h. in data 6 maggio 2020, su suggerimento degli operatori del servizio clienti 119 ha inviato il modulo di autocertificazione del possesso dell'utenza n. 3331240xxx via fax al n. 800600119 ed è stata attivata in via eccezionale la SIM con numerazione provvisoria e credito omaggio;

i. in data 16 maggio 2020 viene emessa la fattura n. 6876/W ricevuta via mail in data 23 maggio 2020;

j. il responsabile del punto vendita TIM ha inviato una PEC a Iliad con richiesta di rilascio della numerazione 3331240xxx;

k. alla fine del mese di maggio 2020, ha effettuato contatti vari per recupero del numero senza esito positivo e ha richiesto il risarcimento per mancata portabilità del 31 marzo 2020 ancora senza riscontro. Dai commerciali TIM viene segnalato che il reparto tecnico sta provvedendo al recupero della numerazione;

l. Iliad ha confermato l'avvenuto recesso e in data 18 luglio 2020 è stato comunicato che l'utenza n. 3331240xxx è irrecuperabile e nella stessa giornata, su segnalazione di malfunzionamento, ha ricevuto conferma che la SIM con numerazione 3661051xxx provvisoria risulta a operatività limitata e non fruibile;

m. l'istante è stato informato che una richiesta di portabilità era stata inoltrata in marzo 2020 a Iliad da TIM, ma Iliad ha dichiarato di aver ricevuto richiesta di portabilità

solo il 16 maggio 2020 nonostante fosse stata inviata l'autocertificazione di possesso dell'utenza radiomobile a TIM il 6 maggio 2020;

n. inoltre, nella *e-mail* del 23 maggio 2020 inviata a Iliad da xxxxx.d@peceasy.it in qualità di rappresentante TIM e gestore del punto vendita W S.r.l. del Centro Commerciale Città Fiera, viene fatto riferimento a una richiesta di disattivazione;

o. l'istante non ha mai chiesto la cancellazione/disattivazione della numerazione 3331240xxx né è a conoscenza se qualche altra richiesta si sia sovrapposta a quella inviata a Iliad per "recesso per ripensamento" eseguita dall'area personale del sito seguendo le indicazioni del commerciale TIM.

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

- i. il recupero della numerazione 3331240xxx;
- ii. in subordine, la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata portabilità dal 10 marzo 2020;
- iv. il rimborso dei costi sostenuti per le modifiche agli impianti di allarme che sono collegati a questa numerazione e che richiederanno un intervento tecnico specifico di modifica della numerazione di riferimento nonché del periodo di rischio in questa fase transitoria;
- v. il rimborso del disagio dovuto alle modifiche dei recapiti di *internet banking*, *app* e servizi attivi che fanno riferimento alla vecchia numerazione;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione del numero provvisorio 3661051xxx, perdurata dal 10/03/2020 al 6/05/2020,
- vii. il rilascio dell'utenza n. 3661051xxx definitiva con l'offerta commerciale acquistata;
- viii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami per ritardo nella portabilità e per la mancata assistenza da parte del *customer care* di TIM;
- ix. il rimborso della ricarica del credito pagata all'attivazione del numero provvisorio e mai accreditata.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, nel merito delle contestazioni avversarie, ha dichiarato che in data 2 marzo 2020, il cliente ha fatto richiesta di MNP verso Iliad e il numero è passato all'OLO il 4 marzo 2020.

Nel corso del passaggio, il cliente, in data 7 marzo 2020, ha sottoscritto un nuovo contratto per rientrare in TIM, ma in tale data risultava già un ordine inserito a sistema che risulta chiuso con la causale "Annullato da BO".

In data 10 marzo 2020 il cliente ha comunicato a Iliad il recesso (almeno così si evince dalla descrizione dei fatti dichiarati dal cliente; non c'è alcuna evidenza di ciò nei sistemi di TIM).

Il 31 marzo 2020, il cliente ha formulato richiesta di indennizzo per tardata MNP.

Nel corso del mese di aprile, l'istante ha contattato qualche volta il servizio clienti e il 6 maggio 2020 ha inviato il modulo di autocertificazione possesso linea pp e contratto MNP sottoscritto in marzo.

TIM ha aperto la pratica in virtù della quale il 16 maggio 2020 viene attivata la numerazione provvisoria a cui era abbinato il passaggio del numero 3331240xxx e viene inserita la richiesta di MNP.

Tale richiesta è stata rifiutata con la causale: "MSISDN disattivo da oltre 30 giorni|".

Il 19 maggio 2020, il cliente ha contattato il servizio clienti e gli è stata attivata l'offerta "TIM Supreme" sulla numerazione provvisoria; TIM ha invitato l'istante a contattare Iliad per capire lo stato della linea da portare in TIM.

Il 5 giugno 2020, l'istante ha depositato istanza GU5. La pratica viene chiusa con la seguente lavorazione: *"linea 3331240xxx risulta cessata per MNP in data 04/03/2020. La portabilità da Iliad a Tim non può essere perfezionata in quanto il 3331240xxx risulta cessato da più di 30 giorni. Occorre rivolgersi all'altro gestore per poter riattivare linea o avere le delucidazioni in merito. Solo con la linea attiva possiamo portare a termine il rientro verso TIM."*

TIM ha dichiarato che se Iliad ha cessato il numero su richiesta di una persona diversa dall'intestatario, ha commesso un errore di cui non può essere responsabile TIM. Se il cliente ha correttamente esercitato il diritto di ripensamento rispetto alla MNP fatta qualche giorno prima, Iliad non avrebbe dovuto cessare il numero. Se il cliente invece ha fatto disdetta, anziché esercitare il diritto di ripensamento, è responsabilità del cliente, per cui nessuna responsabilità può essere imputata a TIM.

Dall'esposizione dei fatti del sig. Pugnale risulta che il cliente abbia comunicato a Iliad il recesso, infatti, la richiesta di portabilità inserita a maggio è stata rifiutata per SIM disattiva da oltre 30 giorni. TIM ha precisato che non risulta possibile procedere alla portabilità di un numero non attivo, pertanto, se il cliente ha inviato richiesta di recesso a Iliad e quest'ultimo operatore ha cessato il numero, l'istante deve fare richiesta di riattivazione del numero all'OLO.

L'operatore Iliad, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che, come provato anche documentalmente dallo stesso istante, l'utenza in questione è stata oggetto di recesso/ripensamento. Nello specifico, infatti, il signor Pugnale ha sottoscritto con Iliad un contratto fuori dai locali commerciali e si è avvalso della facoltà di ripensamento nei 14 giorni successivi all'acquisto della SIM.

Questo ha comportato la immediata disattivazione della SIM, lasciando unicamente al titolare dell'utenza la possibilità di migrare il numero verso altro gestore entro i 30 giorni successivi alla cessazione (una sorta di quarantena del numero), come previsto dall'articolo 16 lettera g dell'Accordo quadro.

Nello specifico, l'utente ha deciso di cessare l'utenza esercitando diritto di ripensamento in data 9 marzo 2020, l'utenza veniva, pertanto, correttamente disattivata il giorno successivo alla richiesta e l'utente veniva, altresì, rimborsato della somma spesa in fase di sottoscrizione.

La migrazione del numero verso altro gestore poteva, comunque, compiersi entro il termine massimo dell'8 aprile 2020, ma l'utente ha richiesto la portabilità in data 18 maggio 2020, ben oltre il termine di trenta giorni previsto dalla normativa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

La vicenda verte sulla mancata portabilità della numerazione mobile 3331240xxx da Iliad a TIM, richiesta in data 7 marzo 2020.

Agli atti è stata acquisita la proposta di contratto sottoscritta dalla parte istante volta all'attivazione di una nuova SIM n. 3661051xxx con contestuale richiesta di *number portability* della numerazione mobile 3331240xxx attiva su utenza Iliad.

L'istante, su consiglio del personale del centro TIM, ha provveduto, in data 9 marzo 2020, a richiedere a Iliad il recesso/ripensamento dal precedente contratto, pertanto, correttamente, Iliad ha disattivato l'utenza decorsi trenta giorni dalla richiesta.

L'istante ha sollecitato sin da subito la portabilità della numerazione senza ricevere alcun riscontro fino a quando, nel mese di luglio 2020, è stato informato che la numerazione non era recuperabile e ha appreso che il responsabile del centro TIM presso il quale ha sottoscritto la richiesta di portabilità, per errore, ha inviato a Iliad una richiesta di disattivazione dell'utenza invece che una richiesta di portabilità. Agli atti è stata acquisita la copia della PEC inviata in data 16 maggio 2020 dal centro TIM a Iliad in cui viene ammesso l'errore nell'invio della richiesta di portabilità e la contestuale richiesta di recupero della numerazione.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto il numero risulta disattivato da Iliad essendo ormai decorsi oltre trenta giorni dalla richiesta di recesso/ripensamento. Agli atti è stata acquisita la proposta di contratto del 7 marzo 2020 volta alla portabilità dell'utenza telefonica mobile da Iliad a TIM, ma in concreto mai alcuna richiesta è stata avanzata da TIM nei confronti di Iliad, *donating* nel caso di specie, determinando la disattivazione dell'utenza decorsi trenta giorni dalla richiesta di recesso/ripensamento del 9 marzo 2020. L'istante ha inviato diversi reclami a TIM e ha effettuato diverse segnalazioni telefoniche al servizio clienti 119 senza riuscire a ottenere il perfezionamento della portabilità né alcuna informazione che potesse consentirgli di recuperare la numerazione. Risulta, in ogni caso, dirimente ai fini della decisione, la copia della PEC inviata in data 16 maggio 2020 dal responsabile del centro TIM a Iliad in cui è chiaramente ammesso l'errore nella richiesta di portabilità che ha determinato la disattivazione dell'utenza e l'impossibilità per il cliente di recuperare la numerazione. La PEC, infatti, reca la data del 16 maggio 2020, e dunque risulta inviata dopo oltre due mesi dalla richiesta di portabilità del 7 marzo 2020, rendendo in tal modo vano ogni tentativo di recupero della numerazione.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento per i motivi sopra esposti e la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 1.500,00 tenuto conto che l'utenza era nella titolarità della parte istante dal 2001.

Le richieste dell'istante di cui ai punti iii. e vi. relativi alla mancata portabilità e alla mancata attivazione della numerazione provvisoria risultano assorbite dall'accoglimento della richiesta di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione che rappresenta la conseguenza più grave legata alla mancata gestione della richiesta di portabilità.

Le richieste dell'istante di cui ai punti iv. e v. non possono essere valutati in questa sede in quanto la materia risarcitoria esula dalle competenze di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*.

In merito alla richiesta dell'istante di cui al punto vii. è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di TIM per conoscere lo stato della numerazione provvisoria. TIM ha riscontrato la richiesta confermando che sulla numerazione 3661051xxx è attiva un'offerta a rinnovo automatico ogni mese ("*Tim Supreme*"). Se il cliente non effettua ricariche non può effettuare traffico uscente (chiamate, SMS, navigazione internet), ma può solo ricevere telefonate e SMS. TIM ha provveduto a riportare la linea a 1 centesimo per attivarla. La promozione "*Tim Supreme*" era attiva e utilizzabile fino al 23 agosto 2020. Spetta al cliente effettuare ricariche, per effettuare traffico in uscita (per usare una promozione attiva il credito residuo deve essere pari ad almeno 1 centesimo, altrimenti la linea riceve solamente). Tanto premesso si ritiene che la richiesta volta al mantenimento della numerazione provvisoria sia già stata soddisfatta dall'operatore, che non ha disattivato la numerazione, ma trattandosi di una numerazione legata a un'offerta ricaricabile rientra nella facoltà del cliente mantenerla attiva effettuando delle ricariche periodiche.

La richiesta dell'istante di cui al punto viii. può trovare accoglimento tenuto conto che i diversi reclami e le segnalazioni telefoniche non sono state riscontrate. Soltanto in data 5 giugno 2020 TIM, in sede di gestione dell'istanza GU5, ha comunicato che la portabilità da Iliad a TIM non poteva essere perfezionata in quanto il n. 3331240xxx risultava cessato da più di trenta giorni. Si ritiene che TIM sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 2,50 *pro die* dal 30 aprile 2020 (al reclamo del 31 marzo 2020 occorre aggiungere 30 giorni per la gestione come da Carta servizi TIM) fino al 5 giugno 2020 per il numero di giorni pari a 35.

La richiesta dell'istante di cui al punto ix. non può trovare accoglimento in quanto generica e priva della ricevuta che possa consentire di determinare l'importo della ricarica effettuata dal cliente.

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 Pugnale 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 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 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione;
- ii. euro 87,50 (ottantasette/50) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. La società TIM 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, 14 gennaio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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