

**DELIBERA N. 100/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
STUDIO TRIBUTARIO CONSULTA /TIM S.P.A./TWT S.P.A./NUVOLA S.R.L.  
(GU14/65805/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 2020;

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. 95/19/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*.

VISTA l'istanza di Studio tributario Consulta, dell'8 gennaio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Parte istante, nell'atto introduttivo del procedimento e nella documentazione allegata, ha dichiarato di aver sottoscritto un contratto con il *reseller* Nuvola S.r.l., in data 9 gennaio 2018, al fine di trasferire la linea con numero 0172654xxx e la risorsa aggiuntiva 0172651xxx da TIM verso TWT.

In data 23 febbraio 2018, il numero 0172654xxx è migrato verso il nuovo operatore mentre la numerazione aggiuntiva, 0172651xxx, è diventata “inesistente” a partire da tale momento.

Segnalato il disservizio a entrambi i gestori coinvolti nella procedura, il problema non ha trovato soluzione.

L'istante ha riportato, in particolare, che il servizio clienti di TIM ha fornito informazioni contraddittorie, asserendo che le numerazioni in questione non erano più attive anche se, al contempo, risultavano ancora tali sotto il profilo commerciale/amministrativo.

Parte istante, infine, ha contestato “doppia fatturazione”.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. rimborso degli importi addebitati e non dovuti dal 23 febbraio 2018;
- ii. indennizzo per ritardo nella portabilità del numero;
- iii. indennizzo per sospensione del servizio;
- iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. ritiro, in esenzione spese, di eventuali pratiche di recupero del credito.

### **2. La posizione degli operatori**

L'operatore TIM S.p.A. (di seguito anche solo “TIM”) ha, *in primis*, chiesto l'estensione del contraddittorio a TWT S.p.A.

Nella propria memoria difensiva, TIM ha asserito innanzitutto che *“la linea oggetto di controversia non è presente nella propria banca dati e, infatti, non ha mai fatturato”*.

Il gestore ha poi dichiarato che il numero 0172651xxx era un aggiuntivo rispetto alla numerazione principale 0172654xxx, migrata regolarmente in data 23 febbraio 2018.

In relazione a tanto, il gestore ha evidenziato che in occasione della sottoscrizione del contratto con TWT, l'istante non ha richiesto anche la portabilità del numero aggiuntivo, che veniva, dunque, cessato al momento del passaggio di quello principale al nuovo operatore. A tal proposito, TIM riporta che «*dal dettaglio delle schermate wholesale si evince infatti un ordinativo OL su CRMW 3.0 file autogenerato in cui è assente l'indicazione del numero aggiuntivo*».

TIM ha, quindi, evidenziato di aver correttamente rilasciato, su richiesta del *recipient*, le risorse numeriche oggetto della medesima richiesta nella quale non era tuttavia incluso anche il numero 0172651xxx.

L'operatore ha altresì contestato l'assenza di reclami e segnalazioni in atti, al di fuori di quelli effettuati in pendenza di procedimento, con conseguente infondatezza della richiesta di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami formulata da parte istante.

TWT S.p.A. (di seguito anche solo "TWT"), in seguito all'estensione del contraddittorio disposta ai sensi dell'articolo 19, comma 1, del *Regolamento* nei confronti del predetto operatore e di Nuvola S.r.l., ha precisato che il soggetto istante non è un cliente diretto di TWT, bensì un utente della società Nuvola S.r.l. (di seguito solo "Nuvola") con la quale TWT ha un contratto *wholesale*.

Ciò premesso, TWT ha dichiarato che, in data 2 febbraio 2018, il *reseller* Nuvola, per conto del quale ha operato, ha inserito a sistema l'ordine "WLRMG180496" poi espletato il 23 febbraio 2018, trasmettendolo correttamente con indicazione sia del numero principale sia dell'aggiuntivo.

Alla data di attesa consegna (DAC), fissata per il 19 febbraio 2018, TWT ha ricevuto una segnalazione da parte di Nuvola relativa alla mancata portabilità del numero aggiuntivo 0172651xxx, il quale risultava "inesistente"; nella stessa data, pertanto, TWT ha aperto un *trouble ticket* (TT) avente ID: WLR:1031646, chiedendo a TIM la regolarizzazione della situazione.

In seguito all'attivazione della procedura conciliativa, dunque su impulso dell'istante, la numerazione è stata regolarmente importata in data 1° agosto 2018, come specificato dalla medesima parte istante.

Dal momento dell'apertura del primo *ticket*, TWT ha sottolineato di essersi adoperato per sollecitare TIM rispetto alla regolarizzazione del numero aggiuntivo e, pertanto, ha declinato qualsiasi responsabilità in ordine al disservizio lamentato da parte del cliente di Nuvola.

Nuvola S.r.l., infine, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso nel corso dell'udienza di discussione, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In relazione al punto i., si ritiene che la richiesta dell'istante possa trovare accoglimento in quanto, come da evidenze istruttorie, l'utenza dedotta in controversia risulta migrata da TIM al nuovo gestore in data 23 febbraio 2018.

In ragione di ciò gli addebiti successivi alla predetta data sono da considerarsi indebiti e, sulla base delle fatture acquisite in atti su richiesta di integrazione dell'istruttoria disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, può ritenersi che le fatture emesse da TIM n. 8A00369259 del 9 maggio 2018, n. 8A00541064 del 9 luglio 2018, n. 8A00701920 del 10 settembre 2018 e n. 8°00868130 del 9 novembre 2018 debbano essere stornate in quanto recano addebiti per periodi successivi all'espletamento del passaggio ad altro operatore e, inoltre, non vi è prova che tale prosieguo della fatturazione sia dovuto all'erogazione di un qualche servizio (ancora attivo) da parte di TIM.

Alla luce del corredo probatorio in atti, si ritiene che la richiesta *sub ii.* possa trovare accoglimento nei termini di seguito precisati.

*In primis* si rileva che dal tracciato *record* relativo all'inserimento dell'ordine di attivazione "WLRMG180496" si evince che, nella richiesta effettuata da TWT per conto del proprio *reseller* Nuvola (con il quale è contrattualizzato l'utente), è presente il *flag* relativo a una numerazione aggiuntiva.

Per contro, TIM ha prodotto in atti dei *file* "autogenerati"; inoltre va rilevato che uno di essi contiene una stringa riferita alla risorsa aggiuntiva 0172651xxx "attiva in TWT S.p.A. WLR" con "data espletamento" del 23 febbraio 2018, data confermata dalle evidenze istruttorie come quella di effettivo passaggio dell'utenza al nuovo gestore nonché di inizio del disservizio patito dall'utente.

In considerazione di ciò, non può trovare riscontro né giustificazione - sotto il profilo della procedura *de qua* e delle evidenze istruttorie - quanto asserito da TIM in relazione alla cessazione del numero 0172651xxx disposta in quanto la predetta numerazione non era stata richiesta dal *recipient*. Di conseguenza, TIM è da ritenersi responsabile del disservizio patito dall'istante in relazione alla portabilità del numero in questione.

Ulteriore elemento dal quale non si può prescindere ai fini della presente decisione è quello relativo al contegno che ciascun gestore ha assunto in seguito all'evidenza del problema.

Infatti, si rileva che, una volta acquisita contezza del disservizio, la società TWT si è adoperata per la sua risoluzione investendo TIM della regolarizzazione del numero aggiuntivo con due *trouble ticket*, il primo del 27 marzo 2018 (TT C TWT: WLR: 1031646) e il secondo del 13 giugno 2018 (TT C TWT: WLR. 1077003).

TWT ha riportato il riscontro ricevuto da TIM in data 8 giugno 2018 al primo *ticket* aperto, ovvero che "*sulla linea indicata non risultavano aggiuntivi attivi*", e ha specificato di non aver ricevuto ulteriori risposte da parte di TIM, né al secondo *ticket* aperto né ai ripetuti solleciti.

Sul punto, TIM, che nelle proprie memorie ha eccepito l'assenza di reclami e segnalazioni da parte dell'istante, nulla ha prodotto in atti in relazione alle attività di *escalation* descritte da TWT né ha spiegato quali ragioni tecnico-amministrative possono aver determinato il riscontro alla richiesta di assistenza di TWT sopra riportato che, alla luce dell'istruttoria, risulta inesatto dato che la numerazione aggiuntiva in questione era attiva sulla linea migrata.

Dunque, considerato che TIM, dapprima ha cessato il numero aggiuntivo in data 23 febbraio 2018 e in seguito è rimasta inerte di fronte alle interlocuzioni tentate da TWT - tanto che il problema è rientrato solo data 1° agosto 2018, in seguito all'adozione del provvedimento temporaneo- può ritenersi che TIM S.p.A. sia tenuta a indennizzare l'istante ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Nello specifico, l'indennizzo deve computarsi nella misura di euro 5,00 *pro die*, da raddoppiarsi in quanto trattasi di utenza *business*, in relazione a un totale di 159 giorni compresi fra il 23 febbraio 2018 (corrispondente alla DAC e all'inizio del disservizio lamentato da parte istante) e il 1° agosto 2018, data indicata da parte istante come momento in cui è stata riacquisita la numerazione in questione, per un importo complessivo di euro 1.590,00.

In relazione alla richiesta di cui al punto iii., va precisato che il disagio patito dall'istante non può essere qualificato in termini di "sospensione" del servizio in quanto nel caso di specie è stata riscontrata l'indisponibilità della numerazione aggiuntiva all'esito della migrazione e non anche del servizio voce, regolarmente attivo e funzionante sulle altre numerazioni.

Per completezza, si precisa che l'utilizzo in via principale del numero aggiuntivo da parte dell'istante non può rilevare ai fini dell'applicazione della fattispecie di cui all'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, dovendosi ritenere che ulteriori valutazioni corrispondano piuttosto a richieste di risarcimento del danno che, in quanto tali, esulano dal perimetro di competenza dell'Autorità. La relativa richiesta di indennizzo, *sub iii.*, non può pertanto trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo, la richiesta *sub iv.* non può essere valutata attesa l'assenza in atti di reclami documentati effettuati da parte istante.

Infine, in riferimento alla richiesta di liquidazione di spese di procedura, si precisa che la stessa 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.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 di Studio tributario Consulta nei confronti di TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica della presente decisione e con le modalità di pagamento indicate nel formulario, è tenuta a:

i. corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 1.590,00 (millecinquecentonovanta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. a rimborsare ovvero stornare gli importi addebitati con le seguenti fatture: n. 8A00369259 del 9 maggio 2018, n. 8A00541064 del 9 luglio 2018, n. 8A00701920 del 10 settembre 2018 e n. 8°00868130 del 9 novembre 2018.

3. 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 marzo 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.  
Nicola Sansalone