

DELIBERA N. 109/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ORRÙ / TIM S.P.A. / TISCALI S.P.A.
(GU14/108364/19)**

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 del sig. Orrù, acquisita con protocollo n. 0154588 dello 08/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente residenziale originario di TIM S.p.A. (d'ora in poi, TIM), dichiara di aver richiesto l'attivazione del servizio ADSL di Tiscali S.p.A. (d'ora in poi, Tiscali) nel mese di agosto 2017. Successivamente, l'utente ha esercitato il diritto di ripensamento e ha quindi provveduto a inviare una raccomandata con la quale comunicava il proprio recesso nei confronti di Tiscali.

Al riguardo, l'istante precisa quanto segue:

- il giorno 15 febbraio 2018 veniva contattato da Tiscali che chiedeva il pagamento delle fatture di novembre e dicembre 2017 e gennaio 2018;
- il 17 febbraio 2018 provvedeva a inviare una PEC all'indirizzo *cessazionecontratti@legalmail*, allegando le ricevute delle raccomandate e delle bollette che nel frattempo continuava a pagare all'operatore TIM;
- a giugno 2018 TIM disattivava la linea senza alcuna spiegazione, e il numero dell'istante non risultava essere più presente negli elenchi;
- ciò nonostante, TIM inviava una fattura di euro 55,72 a seguito del distacco della linea;
- alla data di presentazione del GU14 l'istante lamentava di essere ancora senza linea telefonica.

In base a dette premesse, parte istante richiede quanto segue:

- i. nei confronti di Tiscali, l'interruzione del ciclo di fatturazione.
- ii. nei confronti dell'operatore TIM, indennizzo per ogni giorno di disservizio pari a euro 7,80 per la linea telefonica e 7,80 euro al giorno per l'ADSL, e il ritiro della fattura, trattandosi di un servizio non richiesto;

iii. ancora nei confronti di TIM, l'indennizzo per la perdita del numero telefonico, 0708582xxx, che viene quantificato in euro 100,00 per ogni anno di possesso, avendo perso il numero dal 2012, l'importo complessivo risulta essere pari a euro 600,00.

In sede di controdeduzioni l'istante, con riferimento alle dichiarazioni di Tiscali, ha sottolineato la tempestività della propria disdetta, mentre l'operatore ha provveduto a effettuare lo storno delle fatture soltanto dopo 14 mesi dalla medesima. Con riferimento a quanto invece dichiarato da TIM nelle proprie memorie, ha precisato che la richiesta di risarcimento di euro 5.000,00 è stata correttamente reinquadrata secondo una richiesta di riconoscimento e quantificazione dell'indennizzo da parte dell'Autorità; mentre la responsabilità di TIM è indirettamente confermata dal fatto che in sede di conciliazione TIM si è mostrato disponibile allo storno della fattura e a un rimborso forfettario.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Tiscali ha dichiarato che in data 24/08/2017 l'istante ha aderito all'offerta denominata ADSL OPEN, composta da tecnologia *Ethernet*, voce e *VOip* con riferimento alla linea 0708582xxx. L'operatore ha precisato che in data 25 agosto 2017 Tiscali inviava a TIM una richiesta di attivazione per l'acquisizione della linea fisica, e che nella stessa data si completava l'ordine con la chiusura della fase 2 del processo di migrazione; tuttavia, in data 7 settembre 2017 riceveva una richiesta di disdetta del contratto da parte dell'istante; quindi, in data 8 settembre 2017, veniva ultimata la fase 3 del processo di migrazione dell'ADSL, ma in data 26 settembre 2017 l'istante rifiutava la consegna del *modem* mentre la linea voce restava nella disponibilità di TIM. L'operatore ha quindi dichiarato l'avvenuta l'espletamento dell'ordinativo di cessazione ADSL BTS in data 28 novembre 2018, la chiusura del contratto senza penale e l'avvenuto storno delle fatture emesse.

L'operatore TIM, in via preliminare eccepisce l'inammissibilità delle richieste risarcitorie formulate dall'istante e la genericità dell'istanza. Nel merito, TIM ha evidenziato che dalle verifiche effettuate è emerso che era stato attivato a settembre 2017 un c.d. *naked su id* sulla linea n. 070.12906xxx e non sulla linea n. 070.8582xxy, sicché la *number portability* non veniva mai del tutto espletata; a ogni modo, Tiscali aveva fornito all'istante il collegamento ADSL fino alla cessazione del contratto, avvenuto in data 28 novembre 2018, finché la linea 0708582xxy non migrava in ULL in data 25 luglio 2018. L'operatore ha rappresentato, inoltre, che l'utente ha omesso di presentare reclami circoscritti e tempestivi e, pertanto, non risulta possibile riconoscere alcun indennizzo.

3. Motivazione della decisione

Le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito riportate.

In via preliminare, l'eccezione dell'operatore TIM relativa alla inammissibilità dell'istanza in quanto generica, risulta infondata in mancanza di allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito, nonché meramente dilatoria dei tempi procedurali, quindi come tale non merita accoglimento. Si ritiene, inoltre, che la richiesta dell'istante risulti essere sostanzialmente riconducibile al riconoscimento degli indennizzi a titolo di compensazione per i disservizi subiti, e non abbia natura di pretesa risarcitoria, pertanto, è da considerarsi ammissibile.

Passando al merito della controversia, occorre rilevare che dal corredo probatorio agli atti risulta che, a seguito della richiesta di passaggio del cliente da TIM a Tiscali, si completava l'attivazione del servizio ADSL da parte di quest'ultimo e il contratto si perfezionava formalmente sui sistemi del nuovo operatore, il quale emetteva fatture per la fornitura del servizio dati a far data dall'8 settembre 2017. Tuttavia, il processo di *number portability* non si concludeva, e la componente voce restava nella disponibilità di TIM. Tale ricostruzione è altresì confermata dalle schermate prodotte da TIM, da cui emerge un KO nella procedura di migrazione della linea fissa. La documentazione agli atti e le allegazioni degli operatori confermano, pertanto, l'avvenuta migrazione del solo servizio ADSL, mentre la componente voce è rimasta attiva in TIM.

Ciò premesso, la richiesta di parte istante di cui la punto *sub i.*, relativa alla cessazione del ciclo di fatturazione da parte di Tiscali, può ritenersi già soddisfatta. Invero, la società Tiscali a fronte delle sei fatture emesse, ha provveduto allo storno degli importi addebitati con la nota di credito 198402694 (allegata agli atti). L'operatore Tiscali, quindi, ha già provveduto, sebbene con notevole ritardo, allo storno di tutti gli importi fatturati fino alla data di chiusura del contratto, cessato senza penale in data 28 novembre 2018 con l'espletamento dell'ordinativo di cessazione (cfr. schermate e documenti contabili allegati agli atti). Pertanto, la richiesta di parte istante, avendo trovato già soddisfacimento, non può essere accolta.

La richiesta di cui al punto *sub ii.*, relativa al riconoscimento degli indennizzi per i disservizi lamentati dall'istante a seguito dell'interruzione del servizio voce e dati da parte di TIM, e la richiesta di storno dell'ultima fattura emessa a chiusura del ciclo di fatturazione, merita parziale accoglimento, per i motivi di seguito esposti. Occorre rilevare che l'istante ha ommesso di allegare reclami scritti per dimostrare di aver segnalato all'operatore TIM il pregiudizio subito; né ha precisato nei propri scritti difensivi il periodo di disservizio, limitandosi a indicare il *dies a quo* dell'avvenuta interruzione del servizio. L'estrema genericità della richiesta determina, pertanto, il suo mancato accoglimento. Tuttavia, in considerazione del mancato assolvimento degli oneri informativi di TIM nei confronti dell'utente circa le ragioni della interruzione del servizio, va disposto, qualora non già avvenuto, lo storno della fattura emessa dall'operatore medesimo a chiusura dell'ultimo ciclo di fatturazione, pari a euro 55,72.

La richiesta di cui la punto *sub iii.*, relativa al riconoscimento degli indennizzi per la perdita del numero telefonico può trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito riportate.

Occorre precisare che nella memoria introduttiva l'istante lamenta che TIM abbia indebitamente proceduto al distacco della linea, senza alcuna preventiva autorizzazione, affermando che l'operatore «*ha continuato ad erogare il servizio fino a giugno 2018*», mentre TIM dichiara che «*... la componente fonia (...) è rimasta sempre e continuamente in consistenza TIM finché la linea n. 070.8582xxy non migrava in ULL in data 25 luglio 2018*». Parte istante, inoltre, lamenta che a seguito dell'avvenuta interruzione del servizio ha subito la perdita della numerazione 0708582xxy ed è quindi stato costretto ad attivare un altro numero e un'altra linea ADSL a nome del figlio. Sul punto occorre rilevare che, stante l'assenza di un apparato probatorio a sostegno di quanto dichiarato da TIM, non risulta in alcun modo provato dall'operatore che la linea telefonica originariamente intestata a parte istante sia legittimamente migrata in data 25 luglio 2018 ad altro OLO a seguito di una richiesta di migrazione dell'utente. L'operatore non ha provato quanto asserito, essendosi limitato a depositare agli atti alcune schermate attestanti la causale di scarto della migrazione della linea voce a seguito della iniziale richiesta di Tiscali. Ancora in fase di udienza di definizione, a fronte delle richieste di chiarimenti di parte istante riportate anche a verbale, l'operatore non ha dichiarato chi fosse il *recipient* verso cui si sarebbe completata la nuova procedura di migrazione, e a seguito della quale TIM avrebbe provveduto alla chiusura del contratto, con conseguente perdita della numerazione. Sussiste, pertanto, una responsabilità dell'operatore per aver interrotto la fornitura del servizio senza preavviso e senza motivazione, contravvenendo altresì agli oneri informativi che avrebbero dovuto invece improntare una condotta conforme ai principi di diligenza e buona fede contrattuale e, infine, determinando la perdita della numerazione di parte istante. Poiché dalle risultanze istruttorie è emerso che il numero oggetto della controversia è nativo Vodafone, nella titolarità dell'utente dal settembre 2011, poi migrato in TIM con NP, infine perso nel 2018, va disposto in capo all'operatore TIM l'obbligo di corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 10 del *Regolamento indennizzi*, per un periodo di 7 anni, e così per un totale di euro 700,00.

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 del sig. Orrù nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore di parte istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 700,00 (settecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione, nonché allo storno della fattura emessa a chiusura dell'ultimo ciclo di fatturazione.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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, 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