

DELIBERA N. 112/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
REGGIANI/ TIM S.P.A./TWT S.P.A.
(GU14/120573/2019)**

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, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”* pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTA l'istanza del sig. Reggiani del 9 maggio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Reggiani, intestatario dell'utenza telefonica n. 035747xxx, contesta la perdita della numerazione storica, a seguito della cessazione non autorizzata della predetta linea telefonica precedentemente attiva con la società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante, titolare di un contratto di fornitura del servizio telefonico con la società TIM S.p.A., ha rappresentato che in data 24 aprile 2018 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. A fronte di numerosi reclami e solleciti di riattivazione del servizio, la società TIM S.p.A. rimaneva inerte e con nota del 24 maggio 2018 provvedeva a sollecitare il pagamento dell'importo di euro 75,13 imputato a titolo di *“disdetta”*. Pertanto, l'istante si vedeva costretto a sottoscrivere un nuovo contratto di abbonamento per la fornitura dei servizi, richiedendo poi l'intestazione dello stesso al proprio coniuge.

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

i. la liquidazione dell'importo di euro 700,00 a titolo di indennizzo secondo la normativa vigente.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. non ha prodotto memoria, ma si è limitata a produrre nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* copia della schermata CRM inerente alla risorsa numerica 035747xxx.

La società TWT S.p.A., a seguito della richiesta di integrazione del contraddittorio del 30 luglio 2019, nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“[l]e estrapolazioni effettuate dai sistemi TWT evidenziano che la NUES S.R.L. (di seguito “NUES”), società che ha in gestione la numerazione del Sig. Reggiani, ha erroneamente richiesto la NP del DN 035747xxx (appartenente al Sig. Reggiani) invece della NP del DN 035847xxx, numerazione per la quale NUES aveva intenzione di richiedere correttamente la NP. Detto ciò, il codice COW presentato per il DN 035747xxx era però corretto e la risorsa, come da procedure descritte nelle delibere vigenti, è stata portata*

su TWT, causando il problema riferito dal Sig. Reggiani. (...) Il Reseller NUES ha comunicato a TWT l'errato inserimento, chiedendo come fare per risolvere la situazione. TWT ha invitato NUES a cessare con rientro il DN non appena fosse migrato ma il Sig. Reggiani ha negato la volontà a procedere con il rientro in TIM. In conseguenza di tale diniego, il numero è rimasto su TWT la quale non ha più ricevuto alcuna comunicazione in merito da NUES”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere 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 7 febbraio 2018 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 TWT S.p.A., finalizzata ad acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili per l'adozione del presente provvedimento.

All'esito dell'istruttoria, dalla documentazione acquisita agli atti si è riscontrato un errore materiale (inserimento dell'utenza telefonica n. 035747xxx intestata al sig. Reggiani, in luogo del DN 035847xxx abbinato all'ordinativo di attivazione in TWT emesso da altro nominativo, effettivo richiedente) come si evince dalla copia della schermata di dettaglio della richiesta di migrazione, prodotta dalla società TWT S.p.A.

A fronte della ricezione della richiesta di migrazione della predetta risorsa numerica inserita in data 7 aprile 2018 nei sistemi informativi interni, la società TIM S.p.A. in sede di verifiche formali avrebbe dovuto notificare la causale di scarto per “*incongruenza dei dati anagrafici/amministrativi*”, in conformità a quanto previsto dal quadro regolamentare vigente. Inoltre, detta società avrebbe dovuto dimostrare di avere informato l'istante in ordine alle modalità propedeutiche (registrazione del *verbal order*) per l'espletamento della procedura di rientro della numerazione in TIM.

Laddove, invece, nella nota di riscontro del 13 luglio 2018 al reclamo inoltrato dall'istante in data 7 giugno 2018, detta società si è limitata a comunicare all'utente quanto segue “[i]n riferimento alla tua segnalazione del 7 giugno 2018, ti informiamo di avere effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la tua richiesta in quanto la linea risulta passata ad altro gestore in data 25 aprile 2018”. A prescindere tale comunicazione, nel corso della presente procedura, la società TIM S.p.A. non ha fornito evidenza documentale dell'attività di gestione del cliente in ordine alla possibilità dello stesso di rientrare nella disponibilità della numerazione storica. Pertanto, la responsabilità in ordine alla perdita della numerazione storica è ascrivibile alla società TIM S.p.A. e non alla società TWT S.p.A., che si è prontamente attivata nei confronti della società NUES S.r.l., in qualità di *reseller* autorizzato alla fornitura al pubblico dei servizi di comunicazione elettronica, al fine di ovviare all'errato inserimento del numero sulla piattaforma TWT S.p.A.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della numerazione storica n. 035747xxx merita accoglimento nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. e va computata moltiplicando il parametro di euro

100,00 per gli 11 anni di precedente utilizzo della stessa, dall'anno 2007 fino al mese di maggio 2018, in assenza di contestazione da parte dell'operatore sulla data di presa di possesso della numerazione da parte dell'istante, secondo la disposizione di cui all'articolo 10, del *Regolamento sugli indennizzi*.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Reggiani nei confronti delle società TIM S.p.A. e TWT 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 1.100,00 (millecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica n. 0357478xxx utilizzata dal 2007, secondo quanto previsto dall'articolo 10 del *Regolamento indennizzi*.

3. 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.

4. 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

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