

DELIBERA N. 216/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CORONA/TIM S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/157832/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 maggio 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 *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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e, in particolare, l'art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza della sig.ra Corona, del 31/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue:

a. la sig.ra Corona, titolare della linea telefonica *business* n. 0664834xxx, in data 15/01/2018, ha chiesto a TIM la disdetta della linea per passare a WIND Tre; tuttavia il passaggio non è mai avvenuto e, ciò nonostante, entrambi gli operatori hanno emesso fattura in riferimento al medesimo periodo;

b. l'istante ha contattato il servizio clienti TIM ed è stata informata che alcuna richiesta di passaggio risultava pervenuta; mentre il servizio clienti WIND Tre le ha comunicato che la linea era regolarmente attiva;

c. l'utente ha usufruito del servizio TIM mentre la migrazione con WIND Tre, nonostante le fatture regolarmente pagate, non è mai andata a buon fine, nonostante ripetuti reclami;

d. l'istante ha richiesto la disdetta a WIND Tre tramite PEC del 20/07/2018 e, in data 14/08/2018, TIM ha sospeso la linea telefonica senza nessun preavviso, perdendo il numero telefonico storico.

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto quanto segue:

- i. la riassegnazione del numero telefonico;
- ii. lo storno dell'insoluto;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la liquidazione di "indennizzi vari";
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che, per effetto del contratto stipulato in data 12/01/2018, in data 17/01/2018, è stato inserito un ordine di attivazione "per un servizio Office ONE 200 in accesso VULA con NP della linea 0664834xxx".

In data 19/03/2018 l'istante ha contattato il Servizio Clienti per lamentare il malfunzionamento della componente dati, l'operatore ha quindi inoltrato una segnalazione interna "per bonificare la condizione dell'istante, a causa di mancanza installazione presso sede cliente". La segnalazione è stata chiusa in data 30/03/2018 come risolta, a seguito di intervento in centrale. A fronte del guasto indicato, sono stati riconosciuti euro 35,00 tramite accredito in fatture n. 2018T000619x ed è stata inviata risposta scritta all'indirizzo *email* della cliente.

In data 30/04/2018, è pervenuta richiesta di disdetta della linea in oggetto tramite PEC, ma è stata ritenuta non conforme, Solo a seguito della successiva richiesta di disdetta del 23/07/2018 ritenuta conforme, in data 23/08/2018, è stato cessato il contratto e la relativa fatturazione dei canoni e la linea fissa è stata cessata in data 6/09/2018.

TIM, nella propria memoria, ha dichiarato che l'utenza n. 069385xxx è un numero nativo OLO WIND Tre. L'istante ha inviato una comunicazione di recesso, chiedendo di mantenere la linea attiva fino al passaggio all'OLO. Il numero risulta migrato a OLO in data 14/8/2018, come da documentazione depositata, e di tale circostanza l'istante è stata resa edotta con la lettera dell'11/9/2018.

Non risulta nessuna doppia fatturazione, in quanto la fatturazione termina con il conto 6/18, che riporta il canone fino al 13/08/2019.

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.

In via preliminare, occorre precisare che la controversia verte sulla doppia fatturazione a seguito di richiesta di migrazione da TIM a WIND Tre. L'istante, ricevendo la fatturazione da entrambi i gestori, ha provveduto a contattare telefonicamente i due gestori, ricevendo da ciascuno rassicurazioni circa l'attivazione della linea telefonica nei propri sistemi. Per bloccare la doppia fatturazione, l'istante ha inviato a WIND Tre la richiesta di disdetta con rientro in TIM, dapprima nel mese di aprile 2018, ma essendo incompleta, ha provveduto a rinviarla tramite PEC del 23 luglio 2018. Ricevuta la richiesta, WIND Tre ha cessato la linea nei propri sistemi determinando la cessazione della linea telefonica.

Non si comprende come la parte istante potesse dubitare dell'attivazione della linea telefonica da parte WIND Tre, avendo inviato una segnalazione di guasto della linea dati in data 19 marzo 2018, risolta dallo stesso gestore il successivo 30 marzo 2018 che ha provveduto a riconoscere un importo di euro 35,00 per il disservizio.

Nel caso di specie trova applicazione la delibera n. 35/10/CIR, infatti, dalle schermate prodotte da WIND Tre, si assume che a TIM sia stata notificata una richiesta di *Number Portability* cd. pura della numerazione 0664834xxx; la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie TIM) al *recipient* (nella fattispecie, WIND Tre) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating* che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione, com'è accaduto nel caso di specie.

Ciò stante, dalla documentazione in atti non si evince se l'istante abbia effettivamente richiesto la portabilità della sola numerazione, senza contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio, tuttavia tale considerazione non incide sulla valutazione della condotta posta in essere da TIM che, in quanto operatore *donating*, nel caso di specie, si è limitato a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla richiesta pervenuta da WIND Tre, *recipient*. Ciò detto, però, preso atto dell'evidente inconsapevolezza dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di NNP e, soprattutto, in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore *donating*, si ritiene che TIM non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi, determinando, in tal modo, la doppia fatturazione a carico dell'istante.

In merito alla richiesta dell'istante di cui al punto i., in esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria, WIND Tre ha dichiarato che la numerazione è ancora disponibile per la riassegnazione all'istante. Ne discende che la richiesta può essere accolta. Ciascuno degli operatori convenuti, previa sottoscrizione di apposita PDA, è quindi tenuto alla riassegnazione del numero all'utente che ne faccia espressa richiesta nel contratto.

Per quel che concerne la richiesta *sub* ii., premesso che l'utente non ha precisato a quali addebiti si riferiscano gli insoluti di cui chiede lo storno, si osserva che TIM ha depositato le schermate da cui si evince la data di cessazione del contratto, ma non quelle relative alla migrazione del numero in Wind Tre. Viceversa, l'operatore *recipient* ha

precisato di aver acquisito l'utenza di cui trattasi a far data dal 07/02/2018. In relazione a tanto, non avendo l'operatore *donating* dimostrato la legittimità degli importi fatturati in riferimento al periodo compreso dal 07/02/2018, fino alla cessazione del contratto, si ritiene che i relativi addebiti, eventualmente insoluti, debbano essere stornati.

Diversamente, avendo trovato accoglimento la richiesta di cui al punto i., non può essere accolta la richiesta di cui al punto iii. In particolare, essendo stato accertato che la numerazione è disponibile per la riassegnazione, previa richiesta da parte della sig.ra Corona, non può essere riconosciuto alcun indennizzo a titolo di perdita della numerazione.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento. Nel merito, si osserva che al fascicolo è stato depositato un unico reclamo, privo di sottoscrizione, in cui non è neanche indicata la data e il destinatario, pertanto non può essere acquisito come reclamo meritevole di risposta. Parte istante ha altresì depositato le ricevute di accettazione di due reclami, rispettivamente del 15 gennaio 2018 e del 2 marzo 2018, ma agli atti non risultano i reclami stessi. Inoltre, in atti risultano prodotti la ricevuta della PEC di disdetta inviata a WIND Tre in data 27 aprile 2018 e il modulo di disdetta con rientro in TIM del 20 luglio 2018, ma la disdetta non richiede alcuna risposta scritta.

Non si ravvisa, altresì, nel caso di specie la sussistenza dei presupposti per il riconoscimento di eventuali ulteriori indennizzi. Infatti, in esito alla richiesta di parte istante, Wind Tre ha cessato il contratto, il ciclo di fatturazione e i servizi, ma la numerazione è rimasta disponibile per il rientro in TIM. Tuttavia, non risulta che la Sig.ra Corona abbia sottoscritto apposito contratto con TIM, ora *recipient*, per l'attivazione dei servizi; conseguentemente l'erogazione degli stessi è rimasta sospesa. Peraltro, a prescindere dal contratto, dopo la disdetta datata 20/07/2018, non c'è evidenza che l'utente abbia posto in essere alcuna azione diretta alla riattivazione della numerazione da parte di TIM. Sotto questo profilo, non si rinviene alcuna responsabilità in capo, rispettivamente, a ciascuno degli operatori convenuti, riguardo l'interruzione dei servizi in esito alla menzionata disdetta.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura 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 Antonio Nicita, 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 della sig.ra Corona nei confronti di WIND Tre S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, salvo buon fine, alla riassegnazione dell'utenza telefonica n. 0664834xxx, previa richiesta della signora Corona.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, salvo buon fine, alla riassegnazione dell'utenza telefonica n. 0664834xxx, previa richiesta della signora Corona, nonché, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute emesse in riferimento al periodo compreso dal 07/02/2018 fino alla data di cessazione del contratto.

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

5. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 5 maggio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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