

DELIBERA N. 227/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAPULLI /TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/175727/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 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 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*” (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, dichiarata 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'articolo 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 dell'utente Capulli, del 12/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di varie utenze fisse di tipo *business*, nel corso della procedura, ha dichiarato di aver accettato, in data 25 giugno 2018, una proposta commerciale dell'operatore TIM che prevedeva il passaggio, da Fastweb, delle numerazioni 0733199xxx, 07331990xxx e 0733368xxx e l'addebito automatico delle fatture su conto corrente bancario.

La parte istante ha lamentato che l'agente incaricato di TIM non ha rilasciato copia del contratto contestualmente alla sua sottoscrizione e che la proposta, trasmessa solo successivamente, è stata modificata.

Nello specifico, è stato attivato il numero 0733499xxx come numero principale, il numero 0733190xxx è stato oggetto di richiesta di cancellazione, mentre per la

numerazione 0733368xxx è stato richiesto il rientro in TIM. Tuttavia, in relazione a queste ultime due numerazioni, l'utente ha lamentato che le stesse sono rimaste in carico a Fastweb causando "doppia fatturazione" e soltanto il numero 0733368xxx è stato attivato grazie all'intervento di un tecnico TIM.

In data 30 novembre 2018, l'istante ha dichiarato di aver ricevuto un preavviso di sospensione per morosità da parte di TIM sebbene in sede contrattuale fosse stato richiesto l'addebito in conto corrente delle fatture e di aver reclamato, senza tuttavia ricevere alcun riscontro dall'operatore.

In data 19 gennaio 2019, i servizi sono stati cessati da TIM. L'utente è stato informato dal servizio clienti di TIM che, al fine di ottenere il ripristino della linea, avrebbe dovuto corrispondere gli importi insoluti. Pur provvedendo in pari data al pagamento, l'istante ha precisato che i servizi non sono mai stati riattivati.

In base a tali premesse, parte istante ha formulato le seguenti richieste:

- i. la riattivazione del servizio;
- ii. lo storno ovvero il rimborso delle fatture e la liquidazione dell'indennizzo per "doppia fatturazione";
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per il mancato rientro;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per modifiche contrattuali;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita delle numerazioni;
- vii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- viii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In via preliminare, l'operatore ha chiesto la riunione del presente procedimento con quello identificato con n. GU14/157726/2019, dato che i due procedimenti hanno per oggetto linee intestate al medesimo istante e per le quali è stata richiesta la portabilità dallo stesso operatore.

Nel merito dei fatti, TIM ha rappresentato che, in data 25 giugno 2018, il cliente ha firmato due contratti per il rientro del numero 0733368xxx e delle numerazioni 0733234xxx e 0733272xxx come VoIP. Entrambi i contratti prevedevano l'attivazione di un nuovo impianto in fibra, di cui uno con sede in via Roma, n. 78 - 62100 MACERATA e l'altro ubicato in viale Piave n. 7 - 62100 MACERATA.

Con particolare riferimento alla sede di via Roma, n. 78, TIM ha attivato un collegamento "TuttoFibra" con numero 0733499xxx sulla base dell'ordinativo emesso in data 6 luglio 2018 ed espletato in data 11 luglio 2018, attivazione propedeutica al rientro del numero 0733368xxx.

TIM ha specificato che in data 20 luglio 2018 è stato emesso l'ordinativo di variazione per *up-selling* (espletato il 25 luglio 2018) per il rientro del numero

0733368xxx come VoIP sulla linea fibra. Detta numerazione, dunque, è regolarmente rientrata in data 25 luglio 2018.

Al riguardo, quindi, TIM ha puntualizzato che del predetto passaggio è stata data notifica a Fastweb con ordinativo di lavorazione per “riattivazione per rientro di NPG” con DAC (e DES) al 25 luglio 2018 DES e con *file* di notifica “OK” del 25 luglio 2018.

In data 20 gennaio 2019, TIM ha dichiarato di aver cessato per morosità l’utenza 0733499xxx e che tale lavorazione ha comportato la cessazione automatica del numero VoIP 0733368xxx.

Posto che il servizio era stato attivato su collegamento “Tuttofibra” e in VoIP, nonostante il successivo pagamento delle fatture insolute, TIM ha dichiarato che non è stato possibile ripristinare le linee.

TIM ha poi ricostruito i fatti relativi all’altra linea, attivata presso l’altra sede di attività dell’istante, in viale Piave, n. 7 - 62100 MACERATA, con numero provvisorio 0733499xxx, propedeutico al rientro del numero 0733234xxx e dell’aggiuntivo 0733272xxx.

Per quanto riguarda le ulteriori numerazioni indicate dall’istante nel formulario, 0733199xxx e 07331990xxx, native di altri operatori, TIM ha sottolineato che non risultano richieste di migrazione delle stesse in TIM e che il medesimo istante ha depositato un formulario GU5 in relazione alla sola disattivazione del numero 0733368xxx.

TIM ha precisato altresì che l’istante ha maturato un insoluto pari a euro 505,02 e che il numero 0733499xxx è stato sospeso in data 7 novembre 2018 per il mancato pagamento del conto n. 5/2018 (scadenza 13 settembre 2018).

In data 30 novembre 2018, infine, TIM ha evidenziato di aver trasmesso al cliente un preavviso di risoluzione contrattuale, allegato in atti, nonché di aver dato regolare riscontro ai reclami inviati dall’utente, come da note versate in atti.

L’operatore Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato che la ricostruzione dei fatti delineata da parte istante in quanto non corrispondente ai reali accadimenti.

In relazione alle numerazioni indicate nel formulario, l’operatore ha precisato di aver ricevuto da parte di TIM una richiesta di portabilità del solo numero 0733368xxx in data 13 luglio 2018, regolarmente espletata in data 25 luglio 2018.

A tal riguardo, Fastweb ha rammentato che la procedura di portabilità comporta il trasferimento della numerazione e non anche il contestuale trasferimento delle risorse di accesso al servizio intermedio così che il rapporto contrattuale in essere con il *donating* è proseguito regolarmente per i servizi non oggetto del passaggio.

Ciò stante, al fine di chiudere la fatturazione si è resa necessaria la disdetta inviata dall’utente.

Fastweb ha precisato altresì di non aver ricevuto alcuna richiesta (né di migrazione né di portabilità pura) in relazione alla numerazione 07331990xxx e che, pertanto, la fatturazione è proseguita su tale numero fino alla disdetta del 28 novembre 2018 (con cessazione del 28 dicembre 2018), come si evince dalla fattura emessa in data 1° febbraio 2019.

L'operatore ha specificato che l'utente ha maturato un insoluto pari a euro 300,02 afferente a diverse fatture, a partire da quella emessa nel mese di ottobre 2018 e allegate in atti.

Infine, Fastweb ha eccepito l'assenza di reclami in atti e invocato la clausola di esclusione degli indennizzi di cui all'articolo 14 del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, si precisa che in sede di definizione della controversia non si è provveduto alla riunione del presente procedimento con quello identificato dal n. GU14/175726/2019 pendente nei confronti di TIM e Vodafone in quanto, pur ravvisandosi un elemento soggettivo di connessione tra le due istanze, l'utente ha sottoscritto due distinti contratti con TIM, ciascuno dei quali è relativo a utenze diverse provenienti da operatori diversi.

Nel merito della controversia, si ritiene che la richiesta *sub i*. debba intendersi superata alla luce delle evidenze istruttorie, atteso che l'utenza n. 0733368xxx risulta cessata dal 20 gennaio 2019 e che TIM ha dichiarato di non aver potuto intervenire per il suo ripristino già in seguito al GU5 e alle precedenti interlocuzioni avute con il proprio cliente, come da nota del febbraio 2019 presente in atti, dovendosi al contempo rimettere alla libertà negoziale delle parti ogni eventuale nuovo accordo o contratto.

La richiesta di cui al punto ii., può trovare parziale accoglimento.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per "doppia fatturazione", si evidenzia che la stessa non può essere accolta in quanto il *Regolamento sugli indennizzi* non contempla fattispecie corrispondenti o assimilabili e il relativo disagio patito dall'utente può trovare compensazione nello storno (o nel rimborso) di eventuali addebiti illegittimi da parte degli operatori.

Per quanto riguarda la posizione contabile pendente nei confronti di TIM, si rileva che, in relazione alla linea con numerazione provvisoria n. 0733499xxx oggetto della presente procedura, sussiste un insoluto complessivamente pari a euro 505,82 (relativo alle fatture n. 8M00051556 del 6 febbraio 2019 e n. 8M00133052 del 5 aprile 2019, indicate dall'operatore anche nel procedimento n. GU14/175726/2019) che si ritiene equo stornare, atteso che - a fronte delle contestazioni dell'utente - TIM non ha provato che le somme addebitate successivamente alla cessazione dell'utenza, dunque non più corrispondenti a importi dovuti per prestazioni corrispettive bensì a costi di chiusura contrattuale, siano state correttamente computate e risultino dovute sulla base del contratto e dell'offerta sottoscritta dal cliente.

Per quanto riguarda, invece, l'insoluto pendente nei confronti di Fastweb, che ammonta a euro 300,02, non si ritiene di poter accogliere la richiesta di storno formulata dall'utente, atteso che l'operato del *donating* (con relativi addebiti) risulta corretto a fronte sia della gestione della *number portability* sul solo numero 0733368xxx da parte di TIM e del fatto che, quindi, l'altra numerazione (07331990xxx) è rimasta in

consistenza Fastweb fino alla disdetta, sia della stessa richiesta di recesso inviata dall'utente a Fastweb in data 28 novembre 2018 e gestita entro i successivi 30 giorni dall'operatore.

Infine, per completezza di esposizione, si precisa che l'utente ha formulato la propria richiesta in termini generici di "storno ovvero rimborso", ma che all'esito dell'istruttoria non si rinvengono i presupposti per il riconoscimento di alcun rimborso in favore dell'utente rispetto a eventuali somme pagate agli operatori convenuti e non dovute.

In relazione alla richiesta di cui al punto iii., va osservato che non ci sono evidenze documentali di una sospensione amministrativa dell'utenza bensì della sua cessazione, disposta da TIM in data 20 gennaio 2019 a causa della morosità maturata dall'utente nonché oggetto di specifica contestazione da parte della parte istante. Tuttavia, ai fini della presente decisione, si ritiene opportuno trattare la presente richiesta congiuntamente a quella di cui al successivo punto vi. per i motivi di seguito dettagliati.

Per quanto TIM abbia notificato al cliente, in data 30 novembre 2018, la risoluzione contrattuale (nota prot. n. CB_181130_0000649783), che l'utente riconosce di aver ricevuto e in cui è indicata la morosità maturata in relazione alla linea n. 0733499xxx e afferente ai conti n. 5/2018 e n. 6/2018, non si può ignorare il reclamo che l'utente ha inviato in data 9 gennaio 2019 per contestare, tra l'altro, la mancata ricezione delle fatture n. 8M00319094 e n. 8M00415979 del 2018 oggetto della predetta comunicazione, in pendenza del quale l'operatore ha comunque dato seguito alla risoluzione contrattuale con cessazione dell'utenza.

Ciò che qui appare dirimente è che, se da una parte l'utente non si è attivato tempestivamente per saldare le fatture insolute in seguito alla nota ricevuta da TIM, dall'altra si rileva che ne aveva chiesto l'addebito automatico in conto corrente in sede di sottoscrizione del contratto e in relazione a tanto si ritiene che TIM dovesse effettuare delle verifiche sulle cause del mancato pagamento (ovvero mancato addebito sul conto corrente del cliente) prima di procedere alla disattivazione dell'utenza, tanto più che, come lo stesso operatore ha specificato in seguito, la tipologia di linea non ne ha consentito il ripristino. Tale circostanza, inoltre, ha acuito il disagio patito dall'utente nella misura in cui ha determinato la perdita del numero n. 0733368xxx (di cui TIM non è *donor*).

Al riguardo giova rammentare il principio già espresso dalla Corte di Cassazione (sent. n. 23304/2007) in virtù del quale la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento mediante le modalità prescelte dall'utente (nel caso di specie, addebito su conto corrente bancario), non risultando sufficiente, per contro, la mera comunicazione al cliente del mancato pagamento della bolletta.

Pertanto, si ribadisce che la decisione di procedere al distacco della linea senza preventivamente eseguire i dovuti accertamenti in ordine ai mancati pagamenti (in ogni caso non documentati in atti), viola il principio di correttezza *ex* articolo 1175 c.c., nonché della buona fede nell'esecuzione del contratto, *ex* articolo 1375 c.c..

Ciò stante, si ritiene che l'istante debba essere ristorato con particolare riferimento alla perdita del numero n. 0733368xxx (il solo oggetto del contratto considerato ai fini della presente decisione), scaturita dal distacco della linea ovvero dalla sua mancata riattivazione in seguito al saldo delle fatture da parte del cliente.

È vero che l'utente, una volta reso edotto circa la presenza di un insoluto non ha provveduto tempestivamente a saldare le fatture e, in questo modo, non ha evitato la disattivazione dell'utenza, ma è altrettanto vero che, in pendenza di reclamo, ha poi saldato le fatture insolute per ottenere il ripristino della linea, comunque non riattivata.

Le richieste di cui ai punti iii. e vi., in relazione a tanto, meritano parziale accoglimento e la parte istante deve essere indennizzata ai sensi dell'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, atteso che in seguito alla cessazione amministrativa dell'utenza da parte di TIM il numero n. 0733368xxx è andato perduto.

Posto che l'utente ha dichiarato di essere titolare delle numerazioni oggetto di controversia dal 2013 (ivi incluso il n. 0733368xxx), circostanza rimasta incontestata da parte degli operatori convenuti, l'importo massimo liquidabile è pari a euro 600,00, da quadruplicarsi in applicazione dell'articolo 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* in quanto trattasi di utenza di tipo *business*, dovendo dunque TIM corrispondere in favore dell'istante la somma totale pari a euro 2.400,00.

In relazione alla richiesta *sub* iv. di indennizzo per il "mancato rientro", si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento.

In primis, quanto alle doglianze mosse dall'istante circa l'apposizione di firme non riconosciute al contratto trasmessogli via *e-mail* dall'agente di TIM in seguito alla sua sottoscrizione, in assenza di disconoscimento c.d. di autenticità secondo la procedura di rito, notoriamente non di competenza di questa Autorità, va precisato che il contratto presente nel fascicolo contiene la richiesta di attivazione di una nuova linea con importazione del solo numero 0733368xxx dall'operatore Fastweb.

Si ritiene che tale elemento fattuale trovi riscontro nel contenuto del reclamo indirizzato a TIM in data 21 novembre 2018, nella misura in cui l'istante, lamentando modifiche al contratto originariamente sottoscritto nonché "doppia fatturazione" da parte di Fastweb e TIM, riferisce che l'agente di TIM "*ha erroneamente chiesto di poter modificare solo uno dei due numeri telefonici presenti e [...] si è dimenticato di annullare un numero che per Fastweb è quindi rimasto regolarmente attivo*".

In altre parole, da quanto in atti, si evince che il disservizio sostanzialmente lamentato dall'istante in relazione alla linea n. 0733499xxx è consistito nella "doppia fatturazione" e poi nella cessazione amministrativa dell'utenza disposta da TIM in data 20 gennaio 2019 piuttosto che nel parziale espletamento delle procedure di rientro avviate da TIM.

Inoltre, per quanto riguarda la numerazione 0733368xxx indicata nel contratto in questione, si rileva che la stessa è stata regolarmente acquisita da TIM in data 25 luglio 2018 e che, pertanto, la relativa portabilità è stata espletata.

Infine, per quanto riguarda il numero 0733199xxx che l'istante ha più volte indicato come oggetto di mancato rientro in TIM, si osserva che non vi è alcuna evidenza istruttoria che consenta non solo di verificare la presenza di una richiesta di trasferimento di tale risorsa effettuata dall'istante nei confronti di TIM, ma anche di individuare la

titolarità di questa utenza, atteso che la stessa non risultava attiva in Fastweb e che l'utente non ne fa mai menzione nei propri reclami.

In relazione alla richiesta *sub v.*, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento, atteso che la doglianza mossa dall'utente in relazione alle "modifiche contrattuali", nel caso di specie, sembra riconducibile alle asserite manipolazioni del contratto che in quanto tali richiederebbero verifiche di autenticità delle firme o comunque accertamenti che, come già rilevato sopra, non competono a questa Autorità.

Per quanto riguarda la richiesta *sub vii.*, si ritiene che la stessa non possa essere accolta non solo in ragione delle note che TIM ha depositato in atti e che, almeno in parte, costituiscono un riscontro ai reiterati reclami effettuati dall'utente, ma soprattutto in quanto si ritiene che la richiesta possa considerarsi assorbita dalla misura compensatoria già sopra riconosciuta in favore dell'utente.

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 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 signor Capulli 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, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 2.400,00 (duemilaquattrocento/00) a titolo di indennizzo per la perdita del numero, riconosciuto ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 10 e 14, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La Società TIM S.p.A., è tenuta altresì a stornare l'insoluto pendente in capo alla parte istante in relazione alla linea n. 0733499xxx, oggetto della presente procedura.

4. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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, 28 maggio 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