

**DELIBERA N. 304/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
LE DUE QUERCE / TIM S.P.A.  
(GU14/276297/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 settembre 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'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 sig. Morgani, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Le Due Querce, dell'8 maggio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0863889xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente TIM, in data 23 marzo 2015 l'utente ha sottoscritto un contratto di abbonamento in tecnologia Fibra con la società Fastweb S.p.A., che prevedeva la portabilità della predetta numerazione in uso con il precedente operatore TIM;

b. a seguito del passaggio avvenuto nel mese di aprile 2015, l'istante riscontrava l'interruzione di entrambi i servizi e per l'occorso, atteso che la società Fastweb S.p.A. non provvedeva al ripristino della funzionalità dei servizi, alla fine del mese di giugno 2015 l'istante si vedeva costretto a richiedere il rientro in TIM. Nei primi giorni del mese di luglio 2015 la società TIM S.p.A. proponeva nelle more l'assegnazione di una numerazione provvisoria, la n. 0863889xxxper la fruizione di entrambi i servizi;

c. di seguito, la società TIM S.p.A. emetteva fatture per la predetta numerazione provvisoria mai richiesta, con intestazione errata a nome del sig. Morgani, padre defunto del sig. Morgani, legale rappresentante della società istante;

d. nonostante numerosi reclami, la procedura di portabilità del numero storico si perfezionava solo nel mese di novembre 2015 e la società TIM S.p.A. addebitava l'importo di euro 128,84 a titolo di costi di cessazione anticipata e di disattivazione della numerazione provvisoria, mai richiesta; importo che veniva prontamente contestato.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità del numero storico 0863889xxx dal mese di luglio 2015 al mese di novembre 2015;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi nelle more dell'espletamento della portabilità;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti inerenti alla numerazione provvisoria e per l'errata intestazione delle fatture;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. lo storno dell'insoluto e il rimborso delle somme non dovute.

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

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«preliminarmente, si dà atto che è presente in capo all'istante un insoluto di euro 167,44, come da prospetto che sotto si riporta. Nel merito delle doglianze di parte istante, si rende noto che la linea 0863889xxx era migrata ad OLO in data 8 giugno 2015. Dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete infatti, è presente un ordine di attivazione del 3 giugno 2015 e successivamente espletato in data 8 giugno 2019, come da schermate che sotto si riproducono. A seguito della migrazione, non risulta alcun tipo di reclamo scritto o telefonico per il disservizio lamentato. Inoltre, nel fascicolo non risulta allegata la documentazione che confermi eventuali richieste di supporto tecnico. Attualmente, invece, è attiva sui sistemi di rete TIM solamente la linea 086388xxx, con un contratto "linea valore +" a cui è stato anche associato, come da richiesta, il servizio ADSL "tutto senza limiti". La contestazione sulla linea 0863889xxx, per cui l'odierno istante asserisce un'attivazione non richiesta, era solamente la linea provvisoria al fine di migrare la linea principale, come da procedura. Allo stato pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si deve evidenziare che con nota del 3 luglio 2020 la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, richiesta di integrazione istruttoria nei confronti delle parti in causa, finalizzata ad acquisire documentazione probatoria utile all'accertamento del disservizio e alla valutazione delle doglianze dell'istante; nello specifico, detta richiesta si è sostanziata nella produzione della documentazione dello storico della numerazione n. 0863889xxx necessario per l'individuazione dell'*an*, del *quomodo* e del *quantum* del disservizio, garantendo una valutazione utile per l'adozione del presente provvedimento. La predetta richiesta è stata evasa solo dalla società istante, che ha fornito la precisazione di seguito riportata «*il numero storico 0863889xxx è stato isolato da metà aprile a novembre 2015 e che per il periodo da metà aprile a giugno 2015 fastweb ha riconosciuto un indennizzo di euro 600,00 per l'isolamento della numerazione. TIM invece ha attivato il nuovo numero 0863889xxx per il periodo luglio metà novembre 2015 lasciando però sempre isolato il numero storico per detto periodo temporale. Pertanto, il nuovo numero ha avuto una durata di ben 4 mesi e più ma non è stato mai richiesto! Pertanto, il servizio collegato al numero storico ha avuto un'interruzione con responsabilità TIM di almeno 4 mesi!*».

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità, attiene all'utenza telefonica "storica", la n. 0863889xxx, atteso che a fronte della richiesta di rientro inoltrata dall'istante alla fine del mese di giugno 2015, la procedura di trasferimento della predetta risorsa numerica si è perfezionata solo in data 9 novembre 2015, contestualmente alla cessazione della numerazione provvisoria 0863889xxx, come si evince dalla copia del conto n. 8P00353xxx emesso in data 7 dicembre 2015 dell'importo di euro 269,45, allegato al fascicolo documentale. Nel corso della procedura di portabilità, la società TIM S.p.A., in qualità di *recipient*, ha informato l'istante in ordine all'assegnazione di una linea provvisoria (nello specifico la n. 0863889xxx) nelle more del *provisioning* della procedura di portabilità numerica, come confermato da parte istante. Tuttavia, nel corso dell'istruttoria è emerso che detta società, una volta assegnata la numerazione provvisoria, non ha avviato tempestivamente la procedura di rientro del numero e non ha addotto alcuna giustificazione in ordine al ritardo nell'espletamento della procedura di trasferimento, conclusasi nel mese di novembre 2015. Va aggiunto altresì che il comportamento inerte della predetta società è emerso anche nel mancato riscontro alla suddetta richiesta di integrazione istruttoria.

*Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto i., inerente alla risorsa numerica n. 0863889xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 10 luglio 2015 (*dies a quo* computato secondo la tempistica contrattuale di attivazione dei 10 giorni) al 9 novembre 2015, per il numero complessivo di 122 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo*"; parametro che però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del medesimo *Regolamento*.

Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei servizi, atteso che l'assegnazione della numerazione provvisoria ha consentito comunque alla parte istante la fruizione dei servizi fino alla richiesta di cessazione formalizzata dall'istante medesimo, che altrimenti sarebbe stata preclusa nelle more dell'espletamento della procedura. Inoltre, la richiesta risulta non accoglibile anche alla luce della disposizione di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo cui *“sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*. Al riguardo non sussiste alcun tracciamento documentale di segnalazione di disservizio, come peraltro controdedotto dalla società TIM S.p.A.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti inerenti alla numerazione provvisoria e per l'errata intestazione delle fatture, atteso che l'istante è stato informato della necessità di attivare il numero provvisorio in attesa del rientro funzionale del numero storico al fine di potere usufruire dei servizi in modo regolare e continuo; e peraltro a fronte dell'errata anagrafica nell'intestazione delle fatture non sussistono estremi di liquidazione di indennizzo, in quanto non contemplati dal relativo *Regolamento*.

Di seguito non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Di converso, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., di storno e/o rimborso degli importi insoluti fatturati dalla società TIM S.p.A. nel periodo del disservizio, anche in ragione del fatto che l'importo di euro 128,84 imputato a titolo di cessazione anticipata e costo di disattivazione della linea e del servizio riferito alla numerazione provvisoria 0863889xxx, come si evince dal conto n. n. 8P00353287 emesso in data 7 dicembre 2015 dell'importo di euro 269,45, non può essere accollato alla società istante, atteso che l'attivazione della numerazione provvisoria è stata predisposta dall'operatore per soddisfare le esigenze di fattibilità tecnica propedeutica al rientro del numero originario.

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 della società Le Due Querce nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche *business* n. 0863889xxx e n. 0863889xxx, mediante lo storno e/ il rimborso degli importi fatturati, allo stato insoluti, con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero.

3. 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 1.220,00 (milleduecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione n. 0863889xxx.

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, 16 settembre 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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