

DELIBERA N. 34/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TARANTO/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A. (GU14/60999/2018)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 gennaio 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*” 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 di Taranto del 21/12/2018 acquisita con protocollo n. 0238732 del 21/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, nella propria istanza, ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 20 aprile 2017, l’utente ha sottoscritto *on line* il contratto “Internet senza limiti” (telefonia e ADSL), ma è stato attivato solo il servizio “voce”;
- b. dopo telefonate, fax di reclamo e richieste di contatto telefonico con appuntamento, mai rispettate da parte di TIM, ha inviato via fax una richiesta di annullamento contratto, come indicato nella lettera prot. n. 196020740 del 29/05/17, correttamente, entro la quarta fattura bimestrale senza alcun esito;
- c. un operatore WIND Tre ha riferito che ormai non sarebbe stato possibile entrare in TIM con ADSL né tantomeno sarebbe stato possibile per WIND riattivare ADSL e Voce;
- d. l’istante è stato costretto a chiedere la disdetta della linea alle due società perdendo la numerazione e pagando costi di disattivazione ingiustificati;
- e. l’istante ha corrisposto n. 5 bollette a WIND Tre di euro 85,00 l’una, non avendo pacchetti promozionali attivi a seguito di migrazione solo Voce, nonostante corrispondesse anche a TIM il costo per il servizio voce.

Nelle controdeduzioni, l’istante ha precisato che quanto dichiarato da TIM in merito alla richiesta di migrazione solo della componente voce non è corretto, in quanto nel *form on line* era possibile inserire solo un codice di migrazione e che gli operatori del 187 hanno preso in carico la richiesta di migrazione relativa anche al servizio ADSL, che di fatto non è mai migrato. Inoltre, l’utente ha precisato che la lettera di attivazione del servizio voce datata 29 maggio 2017 è stata ricevuta con ritardo dall’istante e, in ogni

caso, nella lettera era prevista la facoltà di recedere dal contratto voce entro la quarta fattura successiva, ma invece, nonostante i diversi reclami inviati via fax a partire dal mese di agosto 2017 e le diverse segnalazioni telefoniche al 187, la situazione non cambiava e l'istante manteneva i servizi attivi con due gestori diversi.

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

- i. il rimborso delle fatture pagate a WIND per un totale di euro 421,64;
- ii. il rimborso dei costi di disattivazione TIM e WIND;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata migrazione ADSL;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che: *«[c]on l'avvio della presente procedura l'istante afferma di aver sottoscritto in data 20/04/17, un contratto internet senza limiti (telefonia e ADSL) ma afferma che è stata attivata solo la linea voce, contestando la perdita della numerazione e la fatturazione. Da verifiche svolte emergeva che l'utenza n. 0290385xxx, attiva in accesso WLR + ADSL Bitstream da ottobre 2014, è stata oggetto di migrazione verso altro gestore per effetto di apposita prenotifica pervenuta, per la sola componente Fonia WLR (veniva omesso il CDM della componente dati ADSL Bitstream) in data 21/04/2017 nello scenario WIND donating - OLO recipient Telecom Italia. La convenuta predisponesse le operazioni di deconfigurazione dell'utenza dalla propria rete, in virtù dell'unica DAC comunicata e non rimodulata dell'11/05/2017; difatti, la migrazione risulterà espletata in tale data con cessazione della componente Fonia WLR per Notifica Asincrona. L'offerta commerciale della componente dati ADSL Bitstream veniva variata verso "Liberato Mega", in attesa dell'eventuale e successiva ricezione della prenotifica di migrazione, in ambito donating, al fine di consentire all'utente l'utilizzo del servizio ADSL. Successivamente in data 14/11/2017, perveniva la richiesta di disattivazione del contratto codice 1121421241908, cessata in data 12/12/2017. Frattanto, in data 22/11/2017, perveniva una segnalazione PEC di reclamo con la quale il cliente lamentava la doppia fatturazione WIND-Telecom e le difficoltà incontrate nella migrazione del servizio ADSL verso altro operatore.*

WIND Tre predisponesse gli storni dei canoni riferiti alla voce "Canone linea dati", poiché non dovuti, lasciando a carico dell'utente quanto fatturato rispetto alla voce "Abbonamento Liberato Mega" (come note di credito allegate). I rimborsi venivano effettuati mediante bonifico in data 31/03/2018.

Ad oggi l'utenza n. 0290385xxx non è più attiva su rete WIND Tre, poiché cessata a fronte della ricezione di idonea documentazione del 14/11/2017».

TIM, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue *«[d]alle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi, l'esponente società ha potuto accertare che, al momento*

della richiesta di attivazione online del 19 aprile 2017, è stato inserito il solo codice di migrazione con COS 005, riferito alla sola linea fonia e non al servizio ADSL, come da schermata. Di conseguenza, TIM ha provveduto a richiedere a OLO WIND il solo rilascio della componente fonia riferita all'utenza n. 02.90385xxx, che, per la componente ADSL, non richiesta, ha continuato a fatturare in WIND. L'espletamento della procedura di rientro – in assenza di comunicazioni di ripensamento debitamente documentate – avveniva quindi positivamente in data 13 maggio 2017, per la sola componente fonia, nel pieno rispetto dei termini regolatori, così come provato dalle schermate wholesale allegate. TIM trasmetteva quindi apposita Welcome Letter di conferma attivazione della sola offerta "Voce" per la linea oggetto di controversia in data 29 maggio 2017. L'ordinativo lato ADSL, come da successiva richiesta formulata dal sig. Taranto, veniva comunque inserito – per due volte, rispettivamente in data 3 maggio e 23 ottobre 2017 – ma subiva KO per "presenza altro gestore" (vale a dire OLO WIND). Ai numerosi solleciti formulati nei successivi mesi da controparte, ci si limita a rammentare che, in alcuni casi, è stata fornita risposta cumulativamente, in conformità a quanto previsto dalla delibera 347/18/CONS, considerando i reclami reiterati in maniera unitaria come imponeva, ad altro scopo, l'art. 11 della previgente delibera 73/11/CONS. TIM rispondeva in data 19 novembre 2017 considerando corretta l'applicazione dell'offerta "VOCE", facente parte delle condizioni contrattuali del profilo commerciale "Internet Senza Limiti", nei casi di impossibilità di attivazione del servizio ADSL ("non è stato possibile attivare il servizio adsl, perché l'altro operatore non ha liberato la centrale, pertanto non è possibile recedere in esenzione spese, in quanto la mancata attivazione non è imputabile a TIM. Ti informiamo che le fatture sono corrette e non possono essere annullate, in quanto si riferiscono al canone voce che è stato attivato") e rigettando la richiesta di recesso in esenzione spese. Tale eventualità è del resto espressamente menzionata all'interno delle condizioni contrattuali del profilo commerciale "Internet Senza Limiti" in cui si legge quanto segue: "...qualora l'attivazione dell'ADSL non vada a buon fine per motivi tecnici, verrà attivata l'offerta VOCE abb. Mensile 9€ + l'offerta "Telecom Zero" che prevede, a fronte di € IVA inclusa di canone, di effettuare le telefonate secondo i costi riportati nella sezione "Costi" della presenti call guide".

Di conseguenza, la ricostruzione avversa secondo cui TIM sarebbe incorsa in un'incompleta migrazione non corrisponde al vero, attesa l'iniziale richiesta di rientro in TIM per la sola componente fonia ed i successivi tentativi negativi, relativi alla componente ADSL, per "presenza di altro gestore".

Altrettanto infondato risulta l'addebito relativo all'asserito esercizio del diritto di ripensamento, in assenza di comunicazioni in tal senso debitamente documentate.

Infine, come richiesto da parte istante in data 11 gennaio 2018, TIM provvedeva ad emettere OL di cessazione del numero 0290385xxx, il cui espletamento è avvenuto il successivo 26 gennaio 2018 e a stornare le fatture scoperte relative ai mesi di ottobre, novembre e dicembre 2017.

La richiesta di indennizzo per la pretesa perdita della numerazione è dunque infondata e meritevole di rigetto. L'indennizzo è, infatti, liquidabile solo in caso di perdita colpevole da parte dell'operatore (v. art. 10 delibera n. 347/18/CONS: "Nel caso in cui

perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500"), ipotesi non ricorrente nel caso di specie, in cui il sig. Taranto ha chiesto autonomamente la cessazione della linea, come dimostrano le risultanze documentali contenute nel fascicolo istruttorio».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento.

In via preliminare, preme precisare che l'istante, all'atto della ricezione della lettera di attivazione del servizio voce, avrebbe dovuto richiedere il recesso dal contratto voce attivato con TIM invece, nei vari reclami, ha sempre richiesto il perfezionamento della migrazione e il recesso dal contratto in essere con WIND Tre, determinando il procrastinarsi del disservizio e la necessità di chiudere entrambi i contratti per evitare fatturazioni troppo onerose.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i. va ritenuto che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto le fatture di WIND Tre si riferiscono al servizio ADSL regolarmente fruito dall'utente.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. , di contro, ha già trovato il suo soddisfacimento mediante il comportamento concludente di TIM che ha provveduto allo storno delle fatture insolute. WIND Tre ha dichiarato che la posizione amministrativa risulta regolare. Non si ritiene di disporre il rimborso dei costi di cessazione del servizio ADSL in quanto WIND Tre nel presente procedimento non ha alcuna responsabilità in merito alla mancata migrazione del servizio ADSL, non avendo ricevuto alcuna richiesta di migrazione del servizio ADSL da parte di TIM. Del resto, i tentativi di migrazione andati in KO, così come dichiarato da TIM nella propria memoria, non trovano alcun riscontro nelle schermate OLQ agli atti del fascicolo.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., la stessa può essere accolta in quanto la richiesta di migrazione dell'istante da WIND Tre a TIM risulta gestita parzialmente mediante l'attivazione del servizio voce. L'unica comunicazione da parte di TIM con la quale informava l'istante circa l'impossibilità tecnica di procedere all'attivazione dell'ADSL è rappresentata dalla lettera di risposta a un reclamo dell'istante datata 19 novembre 2017 con la quale TIM, a seguito dei numerosi reclami dell'istante, comunicava l'impossibilità di attivare il servizio ADSL. Tanto premesso, ne consegue che la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 1,50 *pro die* per la mancata migrazione del servizio ADSL che continuava a essere erogato da WIND Tre per il periodo 11 maggio 2017 (data in cui risulta attivato il servizio voce) fino al 19 novembre 2017, data in cui TIM ha comunicato l'impossibilità di attivare il servizio ADSL per il numero di giorni pari a 188.

La richiesta di cui al punto iv. Risulta accoglibile in quanto il primo reclamo dell'istante risale al 29 agosto 2017 e l'unica risposta acquisita al fascicolo è del 19 novembre 2017, quindi oltre i trenta giorni previsti dalla Carta servizi TIM per la gestione dei reclami. Tanto premesso, ne consegue che la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 2,50 *pro die* moltiplicato per un numero di giorni pari a 50, intercorsi dal 29 settembre 2017 (ovvero il trentunesimo giorno successivo alla data del reclamo del 29 agosto 2017) fino al 19 novembre 2017 (data del riscontro).

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v., la stessa non può trovare accoglimento considerato che l'istante, sebbene al fine di evitare la doppia fatturazione e dei costi raddoppiati in fattura, ha richiesto espressamente la disdetta del contratto relativo all'utenza telefonica n. 0290385xxx, per cui la perdita del numero non può essere imputata alla TIM.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6 del *Regolamento*.

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 non accoglie l'istanza del sig. Taranto nei confronti di WIND Tre S.p.A. e accoglie parzialmente l'istanza del sig. Taranto nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni espresse 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 indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 282,00 (duecentottantadue/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione del servizio ADSL;
- ii. euro 125,00 (centoventicinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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, 27 gennaio 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