

DELIBERA N. 36/22/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IL GIRASOLE /TIM S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/464069/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 gennaio 2022;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”, entrato in vigore in 24 dicembre 2021 (Codice)”;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente sig. B. G. in qualità di rappresentante *pro tempore* della società IL GIRASOLE dell'08/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0808875xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. L'utente, cliente WIND Tre, nel mese di gennaio 2021 aderiva a un'offerta commerciale di TIM al costo mensile di euro 30,00, che prevedeva chiamate illimitate verso utenze nazionali fisse e mobili e servizio di connettività ADSL illimitato, con contestuale richiesta di migrazione del numero di telefono 0808875xxx;

b. a fronte della predetta adesione contrattuale, la società TIM S.p.A. provvedeva all'attivazione del solo servizio telefonico a far data dal 16/02/2021; laddove il servizio ADSL continuava a essere erogato dall'operatore WIND Tre;

c. pertanto, l'istante riceveva la doppia fatturazione da entrambi gli operatori, l'una inerente al servizio telefonico erogato da TIM e l'altra afferente al servizio dati erogato da WIND Tre, subendo in tale modo un aggravio di spesa, in spregio all'offerta sottoscritta;

d. nonostante i ripetuti reclami telefonici, la società TIM S.p.A. non completava la migrazione dell'accesso alla rete internet e, in aggiunta, dal 05/08/2021 l'istante subiva la totale interruzione del servizio di connettività che, a fronte della segnalazione telefonica e della successiva diffida del 06/08/2021, veniva ripristinato solo in data 18/08/2021;

e. inoltre, a seguito della predetta attivazione, l'istante riscontrava l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto "*TIM Senza Limiti XDSL 100*" al costo mensile di euro 45,00, quindi con maggiorazione di euro 15,00, rispetto alla predetta offerta commerciale originariamente sottoscritta; profilo tariffario non richiesto che veniva prontamente contestato con nota inviata a mezzo PEC del 10/08/2021.

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

i. l'immediata migrazione del servizio internet, relativa all'utenza fissa residenziale 0808875xxx e di tutti i servizi ad essa collegati presso la società TIM;

ii. la liquidazione dell'importo di euro 4.800,00 a titolo di indennizzi previsti per legge;

iii. il rimborso dell'importo di euro 500,00 pagato in eccedenza;

iv. il rimborso dell'importo di euro 300,00 per le spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«nel merito delle contestazioni avversarie, si rileva che la linea intestata all'istante risulta rientrata come fonia da WLR il 02/03/2021. Per quanto riguarda, invece, l'ADSL sono presenti i seguenti tentativi di rientro: - 23/04/2021 SCARTATO da OLO con causale: "Codice sessione incongruente con il codice di migrazione dal Donating 1"; - 26/04/2021 SCARTATO da OLO con causale: "Codice sessione incongruente con il codice di migrazione dal Donating 1". In data 02/08/2021 è stato poi cessato il Bitstream su richiesta di Infostrada e successivamente in data 09/08/2021 è stato, pertanto, emesso OL di trasformazione in FTTC, espletato il 17/08/2021. Si producono le schermate di riferimento e si rileva che LE CAUSALI DI SCARTO NON SONO IMPUTABILI A TIM (Doc. 1). Solo dopo che l'OLO ha cessato il servizio, TIM ha potuto emettere la conversione in fibra. Si producono, altresì, le prime fatture dal quale si evince la data di attivazione della fonia e successivamente dell'adsl (Doc. 2 e 3). Non sono presenti segnalazioni di disservizio. Al reclamo dell'istante, TIM ha dato riscontro scritto (Doc. 4). Allo stato, pertanto, non si rilevano responsabilità ascrivibili a TIM, se non per il ritardo sopra indicato».*

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

L'operatore WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«l'istante era titolare di un contratto relativo alla numerazione 0808875xxx attivata in data 11/09/2020 con ID Risorsa_TI 0800808875xxxxxx (come da schermate sotto riportate). Tale contratto era in accesso WLR e Adsl Bitstream con relativa assegnazione di due codici di migrazione, uno per la componente fonia, l'altro per l'adsl, come da risultanze in fattura. A febbraio 2021 si rilevava sui sistemi WIND Tre la presenza di un ordine di migrazione per la componente fonia nello scenario WIND Donating – TIM Recipient, espletata dal gestore TIM con codice di migrazione WI70499555xxxxxx in data 02/03/2020 come già in atti. Per la componente adsl, a maggio 2020 pervenivano due richieste di migrazione da parte di TI che ricevevano un rifiuto da WIND per Codice sessione incongruente con il codice di migrazione. Tale rifiuto era dovuto ad un errato inserimento del codice risorsa da parte di TIM, infatti, l'utenza aveva come ID Risorsa_TI assegnato al momento dell'attivazione, il n. 0800808875xxxxxx ma in fase di inserimento della migrazione, Telecom Italia (come da schermate sotto riportate) assegnava un diverso ID risorsa TI: U609035xxx. Tale discrepanza comportava il rifiuto suddetto. In mancanza di richieste corrette di migrazione da parte di TIM, la componente adsl rimaneva attiva con WIND Tre e continuava a funzionare correttamente (come affermato dallo stesso istante) fino a quando non veniva richiesta la disattivazione della stessa che avveniva il 02/08/2021. Successivamente venivano istruiti Gu5 n. 448414/21 e n. 448405/21 a seguito dei quali sin da subito la convenuta confermava che l'utenza non era più attestata sui propri sistemi. Entrambi i provvedimenti pertanto venivano archiviati nei confronti di WIND Tre. In virtù dell'istanza presentata presso codesta rispettabile Autorità, WIND Tre, nonostante l'istante avesse regolarmente utilizzato il*

servizio adsl sino al 02/08/2021 (data della cessazione sui propri sistemi), provvedeva allo storno delle fatture successive alla migrazione della componente voce, lasciando a carico dell'istante il solo costo di migrazione. Ad oggi è presente un insoluto di € 35,38. A ciò si aggiunga che la linea in esame 0808875xxx era attiva in accesso WLR e Adsl Bitstream, con relativa assegnazione di due codici di migrazione, uno per la componente fonia (-005) l'altro per l'adsl (-006). Trattandosi di due accessi differenti ed essendo pervenuta una richiesta di migrazione corretta per la sola componente fonia (espletata dall'OLO Recipient Telecom), WIND Tre assicurava la continuità del servizio adsl, che rimaneva attivo sulla propria rete, non essendo pervenuta appunto per questa componente una richiesta corretta di migrazione. Pertanto, nessuna responsabilità in ordine alla mancata migrazione della componente dati è imputabile a WIND Tre».

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 *primis*, va menzionato che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di immediata migrazione del servizio internet inerente all'utenza fissa residenziale 0808875xxx e di tutti i servizi a essa collegati presso la società TIM deve ritenersi superata, atteso che il rientro in TIM della componente dati è stato espletato con esito positivo in data 17/08/2021 a seguito di un ordinativo processato in data 09/08/2021, quindi inserito successivamente alla cessazione del *Bitstream* condiviso avvenuta in data 02/08/2021 su ordinativo di WIND Tre; elemento fattuale confermato dalla copia delle schermate prodotte da TIM. Peraltro, la data del 17/08/2021 inerente all'attivazione dell'offerta "*TIM Senza Limiti XDSL 100 Mega*" si evince anche dalla copia del documento contabile n. 8S00259xxx emesso in data 11/10/2021, giusta allegazione alla memoria di TIM inserita nel fascicolo documentale.

Per quanto concerne la mancata attivazione della componente dati previa migrazione della numerazione n. 0808875xxx, si deve rilevare che la società TIM S.p.A., a fronte della richiesta dell'istante di attivazione di entrambi i servizi (voce e dati) inoltrata nel mese di gennaio 2021, ha concluso il solo ordinativo di rientro della linea WLR in data 23/02/2021, con DAC del 02/03/2021, data coincidente con l'effettivo rientro della componente voce (DES), come evidenziato dalla copia delle schermate presenti nel fascicolo documentale. Di converso, per quanto concerne la componente dati, solo successivamente, nelle date rispettivamente del 24/04/2021 e del 26/04/2021, TIM ha inserito due ordinativi "*Migrazione ULL TI con rientro fonia RTG + GBE COND*"; entrambi scartati per "*Codice sessione incongruente con il codice di migrazione*". Al riguardo, va evidenziato che mentre la società WIND Tre S.p.A. ha motivato il KO tecnico, generato da un errato inserimento del codice risorsa da parte di TIM, quest'ultima, quale operatore *recipient*, né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né nel corso della presente procedura, ha dimostrato di avere provveduto a informare

l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di trasferimento della componente dati afferente alla predetta risorsa numerica; né ha fornito le motivazioni in ordine a due predetti KO tecnici. Si deve infatti evidenziare che la prima interlocuzione è intercorsa solo a seguito dell'istanza del 06/08/2021 di adozione del provvedimento temporaneo, allorquando in data 12/08/2021, in riscontro alla richiesta di memorie e/o controdeduzioni, l'operatore si è limitato a comunicare quanto segue: “[s]alvo rimodulazioni, appuntamento al 17/08”. Pertanto, è possibile rilevare che la mancata attivazione del servizio di connettività previo relativo accesso, imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A., è circoscritta al periodo intercorrente dal 02/03/2021 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di effettivo rientro della linea WLR) al 17/08/2021 (data di effettiva attivazione del servizio dati) per il numero complessivo di 168 giorni. Nello specifico, per tale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 *pro die* previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, precisando però che tale parametro va applicato per il numero di 156 giorni, intercorrenti dal 02/03/2021 al 05/08/2021, in considerazione del fatto che comunque il servizio dati, già attivo e disponibile in WIND Tre S.p.A. nel predetto arco temporale, non è stato comunque interrotto. In aggiunta, a copertura dell'interruzione del relativo servizio dal 05/08/2021 al 17/08/2021 per il numero di 12 giorni dipesa dal ritardato inserimento da parte di TIM dell'ordinativo di conversione in Fibra va applicato il parametro di euro 6,00 *pro die* previsto dall'articolo 6 del *Regolamento sugli indennizzi*, a cui fa espresso richiamo il sopracitato articolo 7, comma 1, del medesimo *Regolamento*. Va rilevato che entrambi i parametri devono essere computati in misura pari al doppio, attesa la natura *business* dell'utenza di cui si controverte. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. deve ritenersi accoglibile nei termini sopra esplicitati.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante sempre al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per profilo tariffario non richiesto, si deve evidenziare che la responsabilità, sempre ascrivibile alla società TIM S.p.A., inerisce esclusivamente all'attivazione e alla conseguente fatturazione indebita del profilo tariffario “*TIM Senza Limiti XDSL 100 Mega*” non richiesto, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti emerge che detta società non ha documentato alcuna richiesta espressa in ordine alla modifica dell'offerta commerciale originariamente sottoscritta. Pertanto, nel caso di specie, trova applicazione l'articolo 9, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale “*nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato nella misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione*” per il numero complessivo di 126 giorni intercorrenti dal 17/08/2021 (data da cui è cominciato il periodo di fatturazione, come si evince dalla fattura n. 8S00259xxx emessa in data 11/10/2021, prodotta in copia agli atti) al 21/12/2021 (data di udienza di discussione coincidente con la data di ultimo accertamento).

Parimenti accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante, sempre al punto ii., a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, a far data dal primo reclamo scritto inviato dall'istante a mezzo PEC del 19/06/2021, in considerazione del fatto che, a prescindere dall'impossibilità di verificare il contenuto dei contatti *outbound* inviati da

parte istante antecedentemente, la successiva nota inviata a mezzo PEC del 06/08/2021 dal delegato dell'istante contestualmente alla data di deposito dell'istanza di conciliazione, sebbene si concretizzi in una mera diffida adempiere, è stata comunque soddisfatta per *facta concludentia* mediante l'attivazione del servizio dati avvenuta in data 17/08/2021, come risulta in atti. L'indennizzo richiesto va computato in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, atteso che con nota di risposta dell'08/07/2021 la società TIM S.p.A. non ha fornito riscontro esaustivo alla richiesta di gestione del 19/06/2021, comunicando laconicamente quanto segue “è emerso che l'attivazione del servizio dati è stato annullato per motivi tecnici dovuto al disservizio n. APB000032793xxx non di competenza TIM con codice di riscontro N”. Di conseguenza, in considerazione dei 58 giorni intercorrenti dal 19/07/2021 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 15/09/2021, data di conciliazione innanzi al CORECOM Puglia, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 145,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Diversamente, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di rimborso dell'importo di euro 500,00 quale somma degli importi pagati in eccedenza, fatturati da entrambi gli operatori, atteso che tale domanda, oltre a non essere documentata, avendo valenza risarcitoria, non rientra nell'ambito di competenza di questa Autorità.

In merito alla *res controversa*, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società WIND Tre S.p.A. che ha documentato l'attività di gestione del cliente, allegando in seno alla memoria copia del *report* contabile con storno delle voci di addebito, ad esclusione del solo costo di migrazione.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di rimborso delle spese di procedura, 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 Antonello Giacomelli, 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 IL GIRASOLE 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 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 468,00 (quattrocentosessantotto/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio di connettività inerente all'utenza telefonica n. 0808875xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- ii. euro 144,00 (centoquarantaquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio di connettività inerente all'utenza telefonica n. 0808875xxx; secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iii. euro 315,00 (trecentoquindici/00) a titolo di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto "*TIM Senza Limiti XDSL 100 Mega*" secondo quanto previsto dall'articolo 9, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iv. euro 145,00 (centoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. 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.

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, 27 gennaio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba