

DELIBERA N. 90/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ASSOCIAZIONE NAZIONALE LIBERA CACCIA SEGRETERIA
REGIONALE/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/403177/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 luglio 2021;

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. 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, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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;

VISTA l’istanza dell’utente Associazione Nazionale Libera Caccia Segreteria Regionale dell’8/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze telefoniche fisse nn. 0702776xxx e 0794125xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. con contratto stipulato il 27 gennaio 2020 la A.N.L.C. Segreteria Regionale Sardegna ha attivato il rapporto con TIM per le utenze telefoniche delle proprie sedi di Cagliari (sede legale – 0702776xxx) e Sassari (0794125xxx);

b. la linea n. 0702776xxx, conosciuta da tutti i tesserati regionali, utilizzata anche per il fax, è risultata “inesistente” dal momento di sottoscrizione del contratto sino al 24 settembre 2020. Risultava operativa la linea contraddistinta dal n. 0702502xxx;

c. a seguito della richiesta di emissione dei provvedimenti temporanei, l'utenza telefonica n. 0702776xxx è stata attivata sino alla fine di dicembre 2020, quando il servizio si è nuovamente interrotto e mai più è stato ripristinato. Nelle chiamate in uscita, il destinatario non visualizzava il numero del chiamante, inoltre, nessun utente Vodafone era in grado di comunicare con la linea n. 0702776xxx;

d. la linea n. 0794125xxx, invece, non ha mai funzionato correttamente, nemmeno a seguito di richiesta di emissione dei provvedimenti temporanei: consentiva esclusivamente le chiamate in uscita, ma in seguito è risultata completamente non funzionante;

e. infine, non è mai risultata attiva nemmeno la linea telefonica contraddistinta con il n. 0702502xxx;

f. la segnalazione è avvenuta più volte nei mesi di gennaio e febbraio 2020, tramite *call center* nel mese di maggio e poi tramite il legale dell'Associazione in data 12 giugno 2020 nonché in diverse altre occasioni successive;

g. le fatture, sin dall'attivazione del contratto, sono sempre state corrisposte regolarmente per i servizi forniti mentre per le linee fisse il pagamento è stato omesso.

Nelle memorie di replica, parte istante ha contestato quanto sostenuto da TIM in merito alla presenza di un insoluto di euro 2.782,68 relativo alle fatture emesse tra il 14 marzo 2017 e il 5 aprile 2019. L'istante, infatti, ha sottoscritto il contratto, per la prima volta, solamente in data 27 gennaio 2020. Dopo la chiusura dovuta alla crisi sanitaria, nel maggio 2020 risultava funzionante soltanto il n. 0702502xxx. I numeri 0702776xxx e 0794125xxx, indicati a tutti i tesserati come recapiti delle sedi rispettivamente di Cagliari e di Sassari, non hanno mai funzionato dalla data della sottoscrizione del contratto. Dopo le varie segnalazioni, l'instaurazione del procedimento UG314807/2020 e la richiesta di provvedimenti temporanei, soltanto, la linea n. 0702776xxx ha iniziato a funzionare a partire dal 24 settembre sino alla fine di dicembre 2020. Il funzionamento non era, comunque, completo posto che non veniva visualizzato il numero nelle chiamate in uscita

e gli operatori Vodafone non erano in grado di comunicare con la linea di Cagliari; mentre la linea dedicata alla sede di Sassari ha funzionato, dapprima, per le sole chiamate in uscita, successivamente non ha più funzionato. La linea contraddistinta con il n. 0702502xxx non ha mai funzionato. Nonostante i malfunzionamenti segnalati, TIM ha continuato a emettere fatture anche per la telefonia fissa per servizi contrattualmente previsti ma mai erogati. Non esiste alcuna morosità per presunti inadempimenti contrattuali risalenti all'anno 2019. Nei confronti di WIND Tre, la A.N.L.C. non ha mai formulato alcuna pretesa sul presupposto che nessun rapporto contrattuale è intercorso né alcun comportamento lesivo sembra essere stato posto in essere contro parte istante. A tal proposito sembrerebbe che ogni responsabilità per la mancata o ritardata attivazione delle linee telefoniche sia addebitabile a TIM che non ha mai contestato tali affermazioni. In ogni caso si contesta qualsivoglia debito in capo alla A.N.L.C. verso WIND Tre.

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

- i. lo stralcio delle fatture già emesse;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo di euro 5.000,00 o della diversa somma maggiore o minore che dovesse risultare dovuta sino a risoluzione dei problemi da parte dell'operatore, salvo il risarcimento del maggiore danno.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato, preliminarmente, che in capo alla parte istante risulta un insoluto complessivo di euro 2.782,68.

Nel merito delle contestazioni TIM ha precisato che la cliente ha lamentato il mancato trasloco dell'utenza n. 0702776xxx richiesto in data 27 gennaio 2020 e per questo ha depositato un'istanza GU5 per ottenere un provvedimento temporaneo. Dalle verifiche effettuate per la lavorazione del GU5 risulta che il DN 0702776xxx è migrato in TIM in data 3 giugno 2020 mediante *Number Portability* in tecnologia Voip sul numero "Tuttofibra" n. 0702502xxx (propedeutico al rientro) e attivato dal 21 marzo 2020 con sede impianto in Via Monte Sabotino 31/A - 09122 Cagliari.

Il *Customer Care* ha gestito un reclamo per mancato funzionamento in data 24 agosto 2020. L'utenza corrispondente al n. 0794125xxx è "Tuttofibra" ubicata in Via Tempio 29 - 07100 SASSARI, e attiva dal 30 marzo 2020 e il cliente è in morosità per tutti e tre i contratti dei nn. 0702502xxx, 0702502xxx e 0794125xxx.

In data 24 settembre 2020 è stata eseguita la bonifica della configurazione della linea che funziona e riceve regolarmente.

L'utenza n. 0702776xxx era un "Tuttofibra" cessato per *Number Portability* in data 10 gennaio 2019; il numero è rientrato come Voip in data 3 giugno 2020. Questo Voip è collegato alla linea principale n. 0702502xxx. Sull'utenza n. 0702776xxx, il cliente ha lasciato insoluta la fattura del conto n. 2/2019 di euro 467,69. La fattura n. 2/2019 è la fattura di chiusura emessa a seguito di migrazione del cliente in data 10 gennaio 2020 ad altro gestore. Il cliente l'ha lasciata insoluta e poi è rientrato in TIM in data 3 giugno 2020.

L'utenza n. 0794125xxx è un "Tuttofibra" attivo dal 30 marzo 2020.

L'utenza n. 0702502xxx è un "Tuttofibra" attivo dal 17 febbraio 2020.

Dalla gestione del GU5 risulta, quindi una sospensione delle tre linee a seguito di morosità, a oggi ancora pendente per euro 2.782,68.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito l'inammissibilità della presente istanza ai sensi degli articoli 4 e 6 del *Regolamento* per carenza di legittimazione attiva. Le linee n. 0702776xxx e n. 0794125xxx non sono mai state attivate sui sistemi WIND Tre a nome dell'istante Associazione Nazionale Libera Caccia Segreteria Regionale e per la linea n. 0702502xxx ha eccepito la carenza di legittimazione passiva in quanto non è mai stata richiesta l'attivazione in WIND Tre. In ogni caso, WIND Tre ha rappresentato che per la linea n. 0702776xxx in data 21 maggio 2020 è risalito ordine di migrazione verso l'operatore TIM che si è completato in data 3 giugno 2020.

Per la linea n. 0794125xxx in data 20 marzo 2020 è risalito ordine di migrazione verso TIM espletato in data 30 marzo 2020.

Parte istante presenta un insoluto di euro 2.840,70.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di TIM per i motivi che seguono.

In via preliminare, deve trovare accoglimento l'eccezione sollevata da WIND Tre stante il difetto di legittimazione attiva dell'Associazione Nazionale Libera Caccia che non risulta presente nei sistemi WIND Tre. Le utenze telefoniche nn. 0702776xxx e n. 0794125xxx risultano intestate ad altro soggetto giuridico e risultano migrate ad altro gestore rispettivamente nelle date del 3 giugno 2020 e 30 marzo 2020.

La linea n. 0702502xxx non risulta mai stata attivata in WIND Tre.

Ne consegue, quindi, che le richieste avanzate da parte istante nel presente procedimento non possono essere valutate nei confronti di WIND Tre.

Nel merito, è stato possibile verificare che in data 12 giugno 2020, tramite il proprio legale, parte istante ha contestato il mancato funzionamento della linea n. 0702776xxx, la mancata ricezione delle telefonate sulla numerazione 0794125xxx e la mancata attivazione della linea n. 0702502xxx senza ricevere alcun riscontro. In seguito, in data 7 agosto 2020, parte istante ha presentato l'istanza GU5/315076/2020 volta alla riattivazione della linea telefonica n. 0702776xxx riattivata in data 24 settembre 2020 e l'istanza GU5/315080/2020 per la numerazione 0794125xxx volta al ripristino delle telefonate in entrata. Agli atti non risultano altre segnalazioni di disservizi.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare parziale accoglimento nei confronti di TIM che sarà tenuta allo storno parziale delle fatture relative alla linea telefonica n. 0702776xxx per il periodo in cui i servizi non sono risultati attivi. In assenza di prova contraria fornita da TIM, infatti, può ritenersi che la linea n. 0702776xxx sia risultata non funzionante dalla data del 12 giugno 2020 (data del reclamo) fino al 24 settembre 2020. A partire da tale data, non vi sono ulteriori segnalazioni di disservizio rese note al gestore.

Per la linea telefonica n. 0794125xxx, trattandosi di un disservizio parziale relativo alla mancata ricezione delle telefonate, non è possibile prevedere uno storno dei costi da parte del gestore, ma solo il riconoscimento degli indennizzi.

Infine, per la linea telefonica n. 0702502xxx, TIM si è limitata a dichiarare che la linea risulta attiva dal 20 febbraio 2020 senza fornire alcuna evidenza in merito all'attivazione della stessa. Ne consegue, quindi che TIM, in mancanza di prova contraria, sarà tenuta allo storno dei costi relativi alla predetta utenza telefonica.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento con le seguenti precisazioni. All'esito dell'istruttoria è emerso che la linea n. 0702776xxx è stata completamente interrotta dal 12 giugno 2020 al 24 settembre 2020; si ritiene, quindi, che TIM sia tenuta alla liquidazione degli indennizzi di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per ogni servizio (voce e internet) per il numero di giorni pari a 102. La linea n. 0794125xxx risulta attivata in data 30 marzo 2020 ed è stata malfunzionante in quanto consentiva solo le telefonate in uscita e, nonostante l'istanza GU5, agli atti non risulta provata la completa funzionalità della linea. Ne consegue, quindi, che TIM sarà tenuta alla liquidazione degli indennizzi di cui agli articoli 6, comma 2, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per il malfunzionamento del servizio voce dal 12 giugno 2020 (data del reclamo) fino al 30 settembre 2020 (data in cui l'utenza risultava sospesa per morosità, in quanto risultavano decorsi i 40 giorni previsti dal sollecito di pagamento del 20 agosto 2020) per il numero di giorni pari a 68.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 dell'utente Associazione Nazionale Libera Caccia Segreteria Regionale 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, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.224,00 (milleduecentoventiquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica n. 0702776xxx;

ii. euro 408,00 (quattrocentotto/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica n. 0794125xxx;

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a stornare parzialmente le fatture relative all'utenza telefonica n. 0702776xxx per il periodo 12 giugno 2020 – 24 settembre 2020 e a stornare integralmente le fatture relative all'utenza telefonica n. 0702502xxx.

4. 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.

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, 15 luglio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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