

DELIBERA N. 99/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AURA COSTRUZIONI/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/410717/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 settembre 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, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/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;

VISTA l'istanza dell'utente Aura Costruzioni, dell'1/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di diverse utenze telefoniche fisse e mobili *business*, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 15 febbraio 2019 è stato sottoscritto un contratto con TIM con richiesta di migrazione dal precedente gestore telefonico WIND Tre per le linee fisse e mobili;

b. le SIM mobili sono migrate a TIM in data 18 febbraio 2019, mentre le linee fisse nn. 0117800xxx/0110767xxx sono migrate in data 15 aprile 2019 e la linea n. 0233295xxx è migrata in data 16 aprile 2020 senza alcuna comunicazione di TIM;

c. in data 3 aprile 2019 WIND Tre ha inviato una risposta generica con cui non ha dato alcun riscontro ai reclami, ma ha richiesto il pagamento della fattura n. 2019T000020594 (già pagata) e della fattura n. 2019T000212271 in scadenza il 20 aprile 2019 con addebito delle penali;

d. in data 10 aprile 2019 WIND Tre ha sospeso il servizio voce sulle linee nn. 0117800xxx – 025470xxx e 011076xxx, non ancora passate a TIM, nonostante la fattura n. 2019T000020594 sia stata pagata e la fattura n. 2019T000212271 non era ancora scaduta;

e. in data 12 aprile 2019 è stato inviato reclamo per l'indebita sospensione della linea n. 0110767xxx ed è stata richiesta l'immediata attivazione del servizio senza ricevere alcun riscontro;

f. le linee sono state attivate in data 16 aprile 2020;

g. in data 21 maggio 2019 WIND Tre ha emesso la fattura n. 2019T000406777 che è stata contestata con reclamo inviato in data 4 giugno 2019 a entrambi i gestori perché WIND Tre ha addebitato i seguenti importi: n. 23 SIM dati "Only Giga" canoni 92,00 euro + IVA – n. 23 "My Share 15 Giga" dal 1° marzo 2019, canoni 414,00 euro + IVA - canone "Secure Web", non dovuto, in quanto queste SIM sono collegate alla SIM voce già migrata in TIM;

h. con lo stesso reclamo è stata contestata la mancata cessazione dell'ADSL.i01357xxx - ADSL.i01361xxx- canone office "One 200" e servizio "Secure Web" (non associato ad alcuna numerazione telefonica) perché le linee fisse sono migrate a TIM in data 16 aprile 2020;

i. l'agente TIM ha comunicato che tutti i servizi non cessati e collegati a queste linee sarebbero cessati, pertanto, la fattura n. 2019T000406777 è stata pagata per differenza -32,23 euro (585,09 – 112,24 – 505,08) ed è stato richiesto a WIND Tre di cessare qualsiasi servizio risulti ancora attivo su codice cliente n. 552225xxx, rimborsare l'importo pari a euro 32,23 con assegno bancario, stornare gli importi indebitamente

fatturati e a TIM di dare atto dell'avvenuto passaggio, ma nessuno dei due gestori ha fornito riscontro al reclamo;

j. in data 11 giugno 2020 è stato inviato reclamo a WIND Tre per contestare la fattura n. 2019T000212271 per i seguenti motivi: addebito di euro 2.297,77 a titolo di penali sotto la voce generica “costi di attivazione” e la migrazione di n. 22 SIM su n.23 nonostante il contratto sia stata firmato per n.23 SIM;

k. nonostante le n. 22 SIM voce siano passate in TIM in data 18 febbraio 2019, i canoni sono stati fatturati fino al 28 febbraio 2019, inoltre non sono state cessate le SIM dati “*Only giga*” collegate alle SIM voci principali che sono passate ad altro OLO;

l. veniva comunicato a WIND Tre che la fattura n. 2019T000212271 sarebbe stata pagata per differenza euro 602,96 (3.040,73 – 2.297,77- 140,00) richiedendo lo storno dell'indebito fatturato;

m. in data 20 novembre 2019, WIND Tre ha risposto finalmente al solo reclamo dell'11 giugno 2019 dichiarando che, a seguito della segnalazione relativa alla linea mobile, è stata emessa una nota di credito relativa alla seguente fattura 2019T000212271 emessa il 21 marzo 2019 dell'importo di euro 3.040,73;

n. in data 21 novembre 2019 WIND Tre ha emesso la fattura n. 2019T000999572 ripetendo tutti gli errori contestati e di cui ha ammesso la responsabilità con missiva del 20 novembre 2020;

o. in data 20 dicembre 2019 è stata contestata la fattura, precisando che non sono stati corretti gli errori contabili pregressi, non è stato inviato “un documento di riepilogo con il dettaglio degli importi rettificati per ogni fattura non corretta”, è continuata la fatturazione dell'opzione “*Only Giga*” e dell'opzione “*My Share 15 GB*” fino al 21 giugno 2019 nonostante le SIM siano passate a TIM in data 18 febbraio 2019 ed è proseguita la fatturazione del canone “*Office One 200*” fino al 31 giugno 2019 e del canone “*Secure Web*” fino al 9 maggio 2019 oltre che della linea Fibra;

p. le n. 23 SIM dati erano obbligatorie per avere il pacchetto per cui non possono essere oggetto di penali;

q. WIND Tre ha fatturato 2.300,00 euro di penali con la voce generica “Penale per risoluzione contrattuale per inadempimento”, penali oggetto di contestazione perché le SIM dati sono state vendute come opzioni delle SIM principali (solo voce) e senza alcuna penale;

r. nelle memorie di replica, parte istante ha dichiarato che le uniche SIM attivate e conosciute sono le n. 23 SIM con listino “*My Share Unlimited*” come risultano dalle fatture e dal contratto, motivo per cui non avrebbe mai potuto richiedere la cessazione di SIM dati accessorie rispetto al contratto principale.

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

i. lo storno di tutte le fatture indebitamente emesse da WIND Tre o rimborsate da TIM (storno dei costi indebitamente applicati da WIND Tre dopo il passaggio delle SIM e delle linee fisse a TIM);

ii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo del passaggio delle numerazioni 0117800xxx – 025470xxx e 0110767xxx da WIND Tre a TIM senza alcuna informazione di TIM;

- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 12 aprile 2019 relativa all'indebita sospensione del servizio sulle linee telefoniche;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancato riscontro ai reclami relativi ai costi indebitamente fatturati sulle SIM passate a TIM;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 20 dicembre 2019 relativa all'indebita fatturazione delle penali;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per indebita sospensione delle linee telefoniche nn. 0117800xxx – 025470xxx – 0110767xxx dal 10 aprile 2019 al 16 aprile 2019;
- vii. il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che il numero 0117800xxx è una nuova attivazione del 12 novembre 2018 con profilo "Tutto FTTCAB". La linea ha iniziato a fatturare dal 1° bimestre 2019. La linea n. 0110767xxx è una linea proveniente da una lavorazione di rientro in TIM del 2 maggio 2019, con profilo "Linea IP CENTREX – VOIP". Tale linea non fattura poiché, la linea fatturante è la n. 0117800xxx. Per le ulteriori linee intestate all'odierno istante, TIM ha precisato che il numero 0233295xxx è rientrato con delibera n. 35/10/CIR in data 16 aprile 2019 e ha cominciato a fatturare dal 4° bimestre 2019. La linea n. 025470xxx è rientrata in TIM in data 9 maggio 2019, come "Linea IP CENTREX – VOIP". Anche in questo caso, la linea non fattura e la linea fatturante è il numero capofila 0233295xxx.

Dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete TIM, non si rileva in alcun modo che l'istante abbia segnalato con chiamate o reclami scritti i fatti descritti sul formulario. Infatti, per la prima numerazione 0117800xxx, non vi è alcun ordine di migrazione o rientro registrato sui sistemi *Wholesale* e *Now*, nemmeno nei sistemi di *delivery*, ove l'unica traccia è un KO per una richiesta di attivazione "Alice FTTC 100M". Per la seconda linea segnalata, n. 0110767xxx, non vi è alcun ordine di lavorazione. La linea non compare proprio associata all'anagrafica dell'odierno istante. La linea n. 0233295xxx presenta un ordinativo di attivazione "FTTC 100M TIM" per il rientro del 14 aprile 2019, chiusa positivamente in data 16 aprile 2019. Non è stato registrato nessun passaggio precedentemente a questo. L'ultima linea, la n. 025470xxx ha registrato una portabilità verso WIND Tre del 3 ottobre 2018, eseguita positivamente il 12 ottobre 2018. A seguito del quale si è provveduto ad una cessazione per *Number Portability*. Tra i due eventi non è stata registrata alcuna ulteriore richiesta di lavorazione per la migrazione.

TIM, nel corso della discussione, ha raggiunto un accordo con la parte istante.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 24 settembre 2018 sono state attivate n. 23 SIM con il listino "My Share Unlimited" e n. 23 SIM con il listino "Only Giga". In data 6 febbraio 2019 è pervenuto uno scarto per codice di migrazione errato per i numeri 0110767xxx e 025470xxx; è stato ulteriormente comunicato il codice di migrazione sebbene fosse presente anche sulle fatture.

In data 18 febbraio 2019, n. 22 SIM venivano cessate anticipatamente per passaggio ad altro operatore sebbene la scadenza contrattuale fosse prevista il 23 settembre 2020.

WIND Tre ha rilevato che per il n. 3287777xxx non risulta pervenuta alcuna richiesta di migrazione da parte del gestore *recipient*, né parte istante ha fornito idoneo riscontro probatorio relativamente alla richiesta di tale migrazione. In data 3 aprile 2019 veniva inviata una comunicazione al cliente per informarlo dell'insoluto e che la modalità di pagamento risultava revocata. In data 8 aprile 2019 non avendo ricevuto le garanzie richieste, WIND Tre ha provveduto alla sospensione delle utenze. In data 12 aprile 2019 venivano riattivate le utenze in quanto è pervenuta la PEC con il pagamento, sia pure parziale, di euro 967,70 riferito alla fattura n. 2019T000020594. È pervenuta una prenotifica di migrazione delle utenze n. 025470xxx e n. 0110767xxx che si è completata in data 30 aprile 2019 per il n. 0110767xxx e in data 9 maggio 2019 per il n. 025470xxx. In data 6 maggio 2019 il reparto di controllo esposizione ha inviato nuovamente una comunicazione tramite PEC di sollecito dell'insoluto, preannunciando la sospensione delle utenze. In data 28 maggio 2019 veniva inviata una lettera di sollecito, come *ex adverso* confermato, in quanto erano ancora presenti fatture insolute, compresa la n. 2019T000212271 più volte sollecitata e invero ancora insoluta. Il bonifico di euro 1.201,08, depositato agli atti dall'istante, si riferisce alla fattura n. 2019T000999572 e non alla fattura n. 2019T000212271, per la quale invece veniva richiesto il pagamento.

Nel mese di giugno 2019 il cliente ha contestato gli importi della fattura n. 2019T000406777 e la mancata applicazione della delibera n. 487/18/CONS. In tale occasione il cliente veniva informato che le SIM voce risultavano migrate verso altro gestore, mentre le SIM dati risultavano ancora attive e che era necessario inviare una richiesta di disdetta. Non è, infatti, possibile migrare le SIM dati; il cliente non ha richiesto la portabilità per questa tipologia di SIM, ma soprattutto le numerazioni a esse associate sono utilizzate solo per la navigazione. Le SIM dati sono infatti legate solo commercialmente alle SIM voce e per la loro disattivazione è necessario inviare una richiesta di disdetta. Nessuna richiesta di cessazione risultava pervenuta precedentemente e quindi i canoni erano corretti. In merito all'applicazione della delibera n. 487/18/CONS veniva predisposto lo storno delle penali mediante emissione di nota di credito n. 912656195 di euro 69,20 e n. 911872499 pari ad euro 287,64 + IVA. Tali note di credito venivano utilizzate in compensazione sulle fatture di riferimento. Veniva inviata una comunicazione al cliente.

In data 17 giugno 2019 è pervenuta la richiesta di cessazione di tutti i servizi attivi che si è completata correttamente in data 22 giugno 2019 con la disattivazione delle SIM.

In data 20 dicembre 2019 è pervenuto un reclamo e WIND Tre ha provveduto al ricalcolo degli importi relativi al contratto fisso n.1439368949xxx, cessato a sistema il 10 maggio 2019 ma i cui canoni risultavano ancora attivi. Tale ricalcolo è presente nella fattura n. 2020T000019466. Veniva inviata una risposta agli indirizzi di posta elettronica della parte istante. WIND Tre, in seguito alla cessazione anticipata delle utenze, ha emesso, a carico dell'utente, i conti telefonici n. 2019T000999572 e n. 2019T000212271, in osservanza alle disposizioni contrattuali.

In merito alle richieste per il n. 0117800xxx e n. 0233295xxx, avanzate dall'istante, WIND Tre ha sottolineato che tali numerazioni non sono presenti nei sistemi di WIND Tre; inoltre, avendo il gestore già riconosciuto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall'istante.

Infine, l'operatore ha fatto presente che l'istante risulta debitore nei confronti di WIND Tre della somma complessiva di euro 5.719,65, portata alle fatture di cui si chiede il pagamento.

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 WIND Tre per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare parziale accoglimento con le seguenti precisazioni. I costi dovuti alla chiusura anticipata delle linee telefoniche fisse e delle SIM voce risultano dovuti così come previsto dalle Condizioni generali di contratto nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 487/18/CONS. Diversamente, i costi relativi alla chiusura anticipata delle SIM dati non risultano dovuti in quanto si tratta di SIM accessorie legate alle SIM voce, la cui attivazione risultava collegata all'attivazione delle SIM voce. Inoltre, dal 14 aprile 2019, data del passaggio delle SIM voce in TIM, devono essere stornati i costi relativi ai servizi rimasti attivi nonostante parte istante con il reclamo del 4 giugno 2019 avesse contestato la fattura n. 2019T000406777 avente a oggetto l'addebito di n. 23 SIM dati "Only Giga" canoni 92,00 euro + IVA e n. 23 SIM dati "My Share 15 Giga" canoni 414,00 euro + IVA nonché la mancata cessazione dell'ADSL.i01357xxx - ADSL.i01361xxx- canone *office ONE* 200- e servizio "Secure Web" e avesse ribadito la volontà di cessare ogni servizio attivo con WIND Tre.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere valutata in quanto la responsabilità per il ritardo nella procedura di migrazione oppure per il mancato assolvimento degli oneri informativi in merito alle cause del ritardo ricade sull'operatore *recipient* TIM, con cui la parte istante ha raggiunto un accordo economico nel corso della discussione.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 12 aprile 2019 risulta accolto per *facta concludentia* mediante la riattivazione delle linee avvenuta in data 16 aprile 2019.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può essere accolta con riferimento al reclamo del 4 giugno 2019 che non risulta riscontrato da parte di WIND Tre, motivo per cui si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

Il reclamo dell'11 giugno 2019 ha già trovato il suo accoglimento mediante l'emissione della nota di credito di euro 3.040,73 volta allo storno della fattura n. 2019T000212271.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 20 dicembre 2019 risulta riscontrato tramite posta elettronica con nota del 17 gennaio 2020, con cui WIND Tre ha dato atto dell'emissione della nota di credito prima indicata.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. può trovare accoglimento in quanto le linee telefoniche fisse sono state sospese in pendenza di una contestazione e nonostante fosse stato effettuato un pagamento parziale delle fatture. Si ritiene, quindi, che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 5, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 15,00 *pro die* per le tre utenze telefoniche fisse *business* per il periodo dal 10 al 16 aprile 2019 per il numero di giorni pari a 7.

La richiesta dell'istante di cui al punto vii. non può trovare accoglimento in quanto, sebbene agli atti vi sia la fattura relativa alle spese di consulenza legale, il ricorso all'assistenza di un consulente è meramente facoltativo e discrezionale e come tale non può essere posta in capo all'operatore telefonico.

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 dell'utente Aura Costruzioni nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- ii. euro 315,00 (trecentoquindici/00) a titolo di indennizzo per la sospensione delle tre linee telefoniche fisse *business*.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare le fatture emesse dopo la migrazione in TIM delle utenze telefoniche fisse e mobili, fatta eccezione per i costi relativi alla chiusura anticipata delle n. 23 SIM voce e delle utenze telefoniche fisse *business* che risultano dovuti dalla parte istante.

4. La società WIND Tre 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, 16 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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