

DETERMINA DIRETTORIALE 17/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/581357/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PALASPORT BOWLING V. - TIM S.p.A. (Kena mobile),
Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, 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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società PALASPORT BOWLING V., del 24/01/2023 acquisita con protocollo n. 0019236 del 24/01/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La società PALASPORT BOWLING V., in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria dell’utenza telefonica di rete fissa n. 0587691xxx, ha contestato la doppia fatturazione di importi a seguito del trasferimento della predetta risorsa numerica da TIM S.p.A. in WIND Tre S.p.A. In particolare, l’istante ha rappresentato che a seguito del passaggio della predetta numerazione in WIND Tre e della conseguente cessazione contrattuale, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi riferiti a servizi non più usufruiti. A fronte di reclami e della richiesta di cessazione contrattuale, detta società perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, addebitando inoltre importi a titolo di “consegna elenchi telefonici” e “produzione e invio fatture”, non previste in sede di adesione contrattuale. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. l’annullamento di tutte le fatture emesse a seguito della disdetta e/o in corso di emissione con ritiro della pratica dal recupero crediti e definitiva cessazione del ciclo di fatturazione con contestuale rimborso delle fatture pagate e non dovute; ii. la liquidazione di un indennizzo per fatturazione

post-recesso; iii. la liquidazione di un indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni; iv. la liquidazione di un indennizzo per indebita fatturazione dell'invio degli elenchi telefonici e di un rimborso di tutte le somme addebitate a titolo di servizio di produzione e invio fatture, di cui il cliente aveva chiesto la trasmissione via mail; v. la liquidazione di un indennizzo per omessa risposta al reclamo inviato in data 29 settembre 2022; vi. il rimborso delle spese della procedura.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “in riferimento alle segnalazioni indicate, in base agli approfondimenti effettuati risulta che alcune richieste sono eccessivamente generiche e prive di dettaglio, ad esempio nel reclamo ricevuto e successivamente riscontratosi parla di una migrazione verso altro operatore e non di una cessazione con perdita di numerazione. Inoltre, in sintesi: • La linea fissa è stata attivata a dicembre 2018 e non risulta impattata dalla fatturazione a 28gg; • Per l’addebito elenchi si procederà allo storno di quanto non dovuto, ricordando che tale servizio non rientra tra le voci che prevedono indennizzi. La linea mobile è regolarmente migrata, mentre la linea fissa è attiva con TIM perché non sono presenti richieste di cessazione\migrazione. A conferma di quanto indicato si riporta il riscontro ricevuto dal settore Wholesale. In relazione alle spese di spedizione fattura, in ottica conciliativa e senza ulteriori approfondimenti si procederà al rimborso di quanto non dovuto; • In merito al reclamo ricevuto si riporta il riscontro fornito in data 13 ottobre 2022. Ad oggi sussiste un insoluto per la linea fissa di euro 257,92 ed un insoluto per la linea mobile di euro 43,61”. La società WIND Tre S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “in data 31/05/2022 tramite partner per i servizi Wind Tre Business, parte istante sottoscriveva la Proposta di Contratto per l’attivazione di una sim mobile in Mobile Number Portability con numerazione 3356540xxx avente piano tariffario “Super Unlimited” con associato terminale Apple iPhone 13 Pro Max 128GB, vincolo 30 mesi ed una linea fissa in portabilità da Telecom Italia avente n. 0587420xxx con numerazione secondaria 0587691xxx associati a piano tariffario “Super Office One 200”. La Mobile Number Portability del numero 3356540xxx si completava sui sistemi Wind Tre in data 17/06/2022, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta. In data 28/06/2022 si completava l’accesso del servizio fisso nonché il servizio adsl, mentre la NP dell’utenza n. 0587420xxx si completava in data 12/07/2022, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM). Preme evidenziare come nessuna richiesta di migrazione risaliva sui sistemi Wind Tre relativamente all’utenza n. 0587691xxx tanto più che il contratto sottoscritto era per l’attivazione in portabilità di un prodotto monolinea “Super Office One” senza richiesta di migrazione di ulteriori numerazioni eventualmente ad essa associate. E’ doveroso precisare che, nel “Modulo Servizio Fisso Super Office One”, debitamente sottoscritto da parte istante, è riportato “ATTENZIONE: nel caso di Tipo linea di origine VoIP multinumero, Wind Tre S.p.A. garantisce la conservazione di una sola numerazione. Per garantire la corretta gestione è necessario inserire tutte le rimanenti numerazioni nella colonna specifica “Numerazioni secondarie ISDN o VoIP multinumero” annesse all’accesso di riferimento”. Pertanto, nessuna responsabilità può essere attribuita alla convenuta che si è limitata a processare la richiesta di migrazione in conformità a quanto indicato nel contratto, dando in questo modo enfasi al comportamento espresso da parte istante rispetto al modulo sottoscritto. Preme rilevare come nessuna segnalazione sporta a mezzo fax, e-mail, PEC, raccomandata o semplicemente attraverso un contatto telefonico verso il Servizio Clienti fosse stata mai effettuata alla scrivente società se non con la presentazione in data 04/11/2022 presso il Corecom Toscana del procedimento n. UG/562552/2022 conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 18/01/2023. Per quanto concerne l’indebita fatturazione a 28 giorni negli anni 2017-2018 e la richiesta di indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni: per le utenze de quo risultano delle sottoscrizioni contrattuali da parte istante relative a maggio 2022 e, come tale, la contestazione esula dall’ambito di applicazione della delibera AGCOM n. 269/18/CONS. Inoltre, nessun costo di spedizione fattura veniva fatturato a parte istante e se ne conferma la spedizione per via telematica come scelto e confermato da parte istante in fase di sottoscrizione contrattuale”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. All’esito delle risultanze istruttorie è emerso che non sussiste alcuna responsabilità, ascrivibile ad entrambe le società TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. in ordine alla doppia fatturazione di importi successivamente alla richiesta di trasferimento della risorsa numerica n. 0587691xxx sulla base delle considerazioni di seguito riportate. Accertato che la ricostruzione riportata in memoria dalla società TIM S.p.A. è pienamente conforme alla documentazione allegata in copia dalla società WIND Tre S.p.A. risulta evidente che l’utenza telefonica n. 0587691xxx non è mai transitata su rete WIND Tre e quindi è stata sempre attiva e funzionante su rete TIM, in assenza di alcuna richiesta di migrazione e di cessazione contrattuale. Al riguardo, va precisato che l’istante nella compilazione del modulo contrattuale sottoscritto

in data 31/05/2022 ha espresso la richiesta di attivazione previo trasferimento da TIM S.p.A. della sola numerazione 0587420xxx contrassegnata dal DN1. Dalla disamina del modulo contrattuale prodotto in copia agli atti emerge che nel riquadro afferente all'anagrafica contrattuale presente alla pagina 3 della proposta di attivazione alla voce "linee telefoniche su cui attivare il servizio" è indicata la sola numerazione 0587420xxx, quella effettivamente richiesta e migrata. Laddove, l'indicazione della numerazione DN2 0587691xxx nella griglia adiacente attiene alle "Numerazioni DN associate al codice di migrazione o codice di trasferimento dell'utenza" non assurge a richiesta di passaggio, bensì soddisfa la completezza del codice di trasferimento secondo le disposizioni del quadro regolamentare vigente. Nel merito, alla luce delle schermate allegate al fascicolo documentale, si assume che a TIM S.p.A. è stata notificata una richiesta di Number Portability c.d. pura della numerazione 0587420xxx; la procedura determina il trasferimento dal donating (nella fattispecie TIM S.p.A.) al recipient (nella fattispecie Wind Tre S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore recipient, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore donating che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione, che nel caso di specie è la numerazione 0587691xxx. Tuttavia, a prescindere dalla modalità (migrazione o nuova attivazione con portabilità pura) della procedura di trasferimento della numerazione - scelta di frequente demandata al gestore recipient, pur in assenza di specifica richiesta dell'utente - si deve tener conto della buona fede e dell'affidamento incolpevole dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di passaggio interoperatore e, soprattutto, dell'evidente inconsapevolezza dell'istante stesso in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore donating. Nel caso di specie, deve rilevarsi che TIM S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24/07/2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. All'utente, infatti, non è stato esplicitato con chiarezza che a far data dal 12/07/2022, i servizi sulla numerazione 0587420xxx, per effetto della procedura di NNP, venivano forniti da Wind Tre S.p.A., tuttavia il rapporto contrattuale con TIM S.p.A. non era cessato ma si era modificato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi residui ancora di competenza non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso per l'altra numerazione 0587691xxx. Solo in data 17/11/2022, TIM S.p.A., nel corso del precedente procedimento di conciliazione, ha esplicitamente richiesto all'utente la formalizzazione della disdetta, al fine di interrompere il ciclo di fatturazione. L'utente non ha, però, riscontrato tale richiesta. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso e di storno degli importi insoluti formulata nei confronti della società TIM S.p.A., può ritenersi accoglibile, segnatamente agli importi addebitati dalla data di migrazione in Wind Tre S.p.A. (12/07/2022) fino alla data del 17/11/2022. Pertanto, tutti gli importi fatturati dalla società TIM, a far data del 18/11/2022, devono ritenersi dovuti. Per la medesima considerazione, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo post recesso, peraltro ipotesi non contemplata dal quadro regolamentare vigente. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii., inerente alla fatturazione a 28 giorni non deve ritenersi accoglibile, atteso che la problematica ha impattato l'intero bacino di utenza nel periodo intercorrente dal mese di aprile 2017 al mese di aprile 2018 e di conseguenza, poiché l'utenza telefonica, di cui si controverte, è stata attivata in TIM nel mese di dicembre 2018, la contestazione in ordine alla fatturazione a 28 giorni esula dall'ambito di applicazione della delibera n. 269/18/CONS. Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di rimborso di tutti gli importi fatturati a titolo di "consegna elenchi telefonici" e "produzione e invio fatture" deve ritenersi accoglibile, atteso che l'operatore non ha fornito alcuna argomentazione difensiva, così da ritenere non contestata la richiesta di rimborso dei relativi importi. Nel merito, si evidenzia che l'operatore avrebbe dovuto quanto meno dimostrare la previsione di tali costi in sede di adesione contrattuale, in ossequio al principio di buona fede, di correttezza e di trasparenza pre - contrattuale e contrattuale. Laddove non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per omessa risposta al reclamo inviato in data 29 settembre 2022, atteso che in seno alla memoria la società TIM S.p.A. ha fornito copia del riscontro inviato all'istante in data 13/10/2022. Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto vi., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita. Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società WIND Tre S.p.A. che, per l'appunto, ha relazionato nel corpo della memoria la correttezza dell'attività gestione, conforme alle disposizioni del quadro regolamentare vigente.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/01/2023, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0587691xxx, mediante rimborso e storno degli importi addebitati dal 12/07/2022 fino al 17/11/2022 e rimborso degli importi fatturati a titolo di "consegna elenchi telefonici" e "produzione e invio fatture" nel corso dell'intero ciclo di fatturazione, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella