

DELIBERA N. 35/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DALEGIOGRE/TIM S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/665007/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 ottobre 2024;

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”*, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante *“Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche”*;

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)”*;

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. 332/24/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. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza della società DALEGIOGRE del 26/02/2024, in persona dell'amministratore sig.ra L.D.R.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento alle utenze telefoniche n. 0865451xxx e n. 0865708xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente in data 17/04/2023 sottoscriveva un contratto di abbonamento per i Servizi "WINDTRE BUSINESS con piano Office Plus e accesso in FTTC + Mise 300" presso la sede di via xxxxxxx xxxxxxxx, snc – Isernia (IS); detta proposta contrattuale prevedeva la portabilità delle suddette numerazioni in uso con il precedente operatore TIM e originariamente intestate alla ditta individuale NERINERI CLUB di L.O., antecedentemente alla cessione di azienda occorsa tra le parti, giusta atto notarile del 27/03/2023, acquisito in copia agli atti al fascicolo documentale;

b. nel mese di maggio 2023, l'istante veniva a conoscenza dell'attivazione da parte di WIND Tre S.p.A. del solo numero telefonico 0865451xxx; laddove la portabilità della numerazione 0865708xxx non veniva mai espletata;

c. nonostante ripetuti reclami e solleciti, la società WIND Tre S.p.A. non processava la procedura di portabilità del predetto numero telefonico, che continuava ad essere fatturato dalla società TIM S.p.A.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il mancato trasferimento del numero telefonico 0865708xxx;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione;
- iii. lo storno della posizione debitoria;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«la controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sull'asserita mancata migrazione in WIND della numerazione 0865708xxx. Assume l'istante di aver siglato con WINDTRE, in data 17/04/2023 un contratto per la migrazione delle linee 0865708xxx e 0865451xxx. A dire di controparte, nonostante i reclami, Wind avrebbe attivato solo il n. 0865451xxx e non la 0865708xxx. La parte istante, DALEGIOGRE, agisce nei confronti di TIM, quale titolare del rapporto contrattuale e intestatario della linea 0865708xxx. In realtà, da verifica a sistema, la linea oggi ancora attiva in TIM risulta intestata a soggetto*

estraneo e differente rispetto all'istante, ovvero alla NERINERI CLUB DI L.O. c.f. xxxxxxxxxxxxxxxx, con sede in VIA xxxxxx xxxxxxxx SNC ISERNIA. La parte istante risulta, dunque, non è legittimata alla presente azione. La domanda avversaria, pertanto, dovrà inesorabilmente essere dichiarata inammissibile. Ferma la superiore eccezione, si eccepisce che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver siglato un contratto con WIND TRE per la migrazione di due linee e di aver ottenuto l'attivazione solo dell'utenza 0865451xxx. Richiede, pertanto, indennizzi e storni. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure documentare l'effettiva richiesta di migrazione né l'invio di appositi reclami. Ad ogni buon conto, TIM eccepisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato e provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. L'istante, infine, non ha depositato le fatture per le quali oggi viene domandato lo storno, né la prova del pagamento delle somme per le quali viene richiesta la restituzione. Anche nel merito, le doglianze avversarie sono infondate e non trovano alcuna conferma nei sistemi di TIM. Infatti, da verifiche interne, ferma la carenza di legittimazione già eccepita, per il numero 0865451xxx è presente ordine 21059xxx del 04/05/2023 di ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA op. INFOSTRADA nello stato CHIUSO DRO 04/05/2023 DAC 11/05/2023 DES 11/05/2023 notifica del 11/05/2023. Non sono, invece, presenti analoghe richieste per l'utenza 0865708xxx. In ogni caso, ad oggi, la linea al pari della numerazione 0865708xxx risulta ancora attiva in TIM e pronta per una eventuale migrazione, a fronte di regolare richiesta proveniente da OLO. In ragione di quanto sopra, nessuna censura può essere mossa nei confronti di TIM e, per l'effetto, tutti i conti emessi dall'operatore, risultano corretti e integralmente dovuti. Conseguentemente, nessuno storno o rimborso potrà essere riconosciuto in favore della parte istante. L'attuale titolare della linea o l'eventuale subentrante dovrà, per l'effetto, restare obbligato al saldo dell'insoluto ammontante ad € 680,23, portato dai conti dal 4/23 al 2/24. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. Sia consentito, infine, rilevare che in ogni caso non sussistono i presupposti per liquidare eventuali indennizzi per la presunta perdita del numero. La linea 0865708xxx, infatti, è attiva e regolarmente funzionante in TIM e, per quanto dedotto, pronta per l'eventuale migrazione ad OLO, a seguito di formale procedura. Nessuna delle domande avversarie può, dunque, essere accolta».

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: «in data 17/04/2023 il cliente sottoscriveva la proposta di contratto fisso per due linee VoIP in NP, 0865708xxx e 0865451xxx, con piano Office Plus e accesso in FTTC + Mise 300 per la sede di via xxxxxx xxxxxxxx, snc – Isernia (IS). L'attivazione si completava per l'accesso dati VULA.w50614xxx in data 03/05/2023 mentre per la NP 0865451xxx in data 11/05/2023; la NP del dn 0865708xxx veniva annullata in seguito a KO TIM (Rifiutato da Telecom Italia-Presente un ordinativo di cessazione in corso relativo al DIRECTORY NUMBER). Wind Tre S.p.A. solleva l'improcedibilità della presente istanza relativamente alla perdita della numerazione 0865708xxx, rilevando

carenza di legittimazione attiva così come prescritto a pena di inammissibilità dall'Art. 6, comma 1, lett. a), del vigente Regolamento di procedura delle controversie. La linea 0865708xxx non risulta essere mai stata attivata sui sistemi della scrivente convenuta alla società DALEGIOGRE. La scrivente convenuta apprendeva in fase di gestione del procedimento n° UG/643685/2023 che detta linea risultava essere attiva, in capo all'operatore TIM, alla persona giuridica NERINERI CLUB di L.O., impresa individuale non più in essere dal 05/05/2023, così come verificabile sul sito dell'Agenzia delle Entrate <https://telematici.agenziaentrate.gov.it/VerificaPIVA/VerificaPiva.do>. Quindi all'atto della presentazione dell'istanza n° UG/654017/2024 in data 04/01/2024 la società NERINERI CLUB di L.O. risultava già estinta e quindi priva di legittimazione processuale e la società DALEGIOGRE, non essendo intestataria della linea 0865708xxx, non legittimata a proporre alcun tipo d'azione in merito alla stessa. Nel merito, si evidenzia che in data 17/04/2023 il cliente sottoscriveva la proposta di contratto per l'attivazione del prodotto Fisso Dati e Voip Office Plus in accesso FTTC (con Voucher Mise) + due linee Voip in NP per i DN 0865708xxx e 0865451xxx. (Allegato 1 - Proposta di Contratto e Condizioni generali di Contratto). In data 22/04/2023 veniva inviato l'ordine di attivazione n° 1-591739213xxx. In data 24/04/2023 in fase di Quality Check veniva concordato l'appuntamento in sede per il 28/04/2023 al fine dell'attivazione dell'accesso FTTC. In data 03/05/2023 si completava l'accesso LNA. In data 04/05/2023 veniva avviata la richiesta di NP per i DN 0865708xxx e 0865451xxx. In data 11/05/2023 la richiesta verrà espletata unicamente per il DN 0865451xxx, mentre per il numero 0865708xxx perverrà KO avente la seguente causale: "Presente un ordinativo di cessazione in corso relativo al DIRECTORY NUMBER". In data 09/05/2023, in fase di gestione del KO per il DN 0865708xxx, veniva aperto Trouble Ticket, sul portale TIM, n° 0083056xxx. In data 10/05/2023 ricevevamo il riscontro richiesto in cui si evidenziava la necessità per l'istante di effettuare un contatto verso TIM, essendo il KO generato per l'appunto dall'OLO Donating: "KO generato da OLO donating TIM. Si invita il cliente a contattare il CC di TI per verificare/completare le lavorazioni sulla linea". In data 11/05/2023 si procedeva a contattare la rappresentante legale al numero di cellulare, indicato nella copia contrattuale sottoscritta, non ricevendo risposta. In pari data, si inviava sms in cui veniva anticipata la necessità di un contatto ai fini di ricevere informazioni aggiuntive utili al completamento dell'attivazione del servizio richiesto. In data 12/05/2023, all'atto del ricevimento dell'SMS su indicato, si effettuava nuovo contatto alla rappresentante legale. La stessa dichiarava, in quell'occasione, di non utilizzare più l'utenza 0865708xxx e che per la medesima non era più interessata alla NP, essendo la numerazione già in cessazione. Di fatto la stessa confermava quanto notificato come scarto dall'operatore donating. Dal canto nostro, ricevuta l'informazione necessaria al proseguimento dell'ordine di attivazione, si provvedeva ad annullare la NP del DN 0865708xxx. In data 15/05/2023 si inviava sms per collaudo della sola linea 0865451xxx. In data 20/05/2023 l'ordine di attivazione veniva completato con una NP OK (DN 0865451xxx) e una NP in KO definitivo (DN 0865708xxx). In data 14/07/2023 l'istante contattava il nostro servizio clienti per chiedere assistenza sulla numerazione 0865451xxx, senza nulla riferire su una mancata attivazione/disattivazione della linea 0865708xxx. Segno di un suo totale disinteresse per la stessa. In data 04/01/2024 veniva depositata presso il CORECOM Molise istanza n° UG/654017/2024, che si concluderà con il mancato accordo del 20/02/2024 prodromico al presente

procedimento di definizione. Relativamente alla situazione contabile dell'istante si fa presente che la stessa è regolare. In base alla suesposta ricostruzione è emerso che mentre per l'utenza 0865451xxx la procedura si formalizzava nel rispetto delle tempistiche, per il numero 0865708xxx, il sistema restituiva un errore formale e, stante l'impedimento tecnico, alcun ordine poteva essere inviato. A fronte del KO ricevuto la scrivente convenuta si adoperava, come dimostrato, prontamente a verificare la natura dell'impedimento e a comunicarlo all'istante. Istante, che veniva informato della necessità di contattare l'altro OLO, ma che all'atto del contatto confermava il suo disinteresse alla linea 0865708xxx, gestita da TIM. Ragion per cui il processo di NP veniva interrotto. Bisogna evidenziare altresì, che è il comportamento dell'istante e la sua inerzia ad aver determinato quanto nel presente procedimento viene invece ascritto a carico di WindTre. Nel caso di specie, l'inerzia è ravvisabile nel mancato interessamento dell'istante che, reso edotto dell'impossibilità a proseguire con la NP, a causa di una richiesta pendente con altro OLO, non si è attivato con l'altro operatore comunicando la sua volontà a non dare seguito alla stessa ma comunicando altresì, alla scrivente convenuta, il suo disinteresse alla linea. Rispetto alla contestazione di una doppia fatturazione la stessa non trova riscontro alcuno nella documentazione allegata dall'istante e dai riscontri sui nostri sistemi. (allegati 2 - 3 - 4- 5 e 6 - FATTURE). Le fatture emesse si riferiscono unicamente all'unica linea attivata 0865451xxx».

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 via preliminare, va menzionato che la società DALEGIOGRE, in persona del legale rappresentante sig.ra L.D.R., ha acquistato la proprietà dell'azienda gestita dalla sig.ra L.O., titolare della omonima ditta individuale "NERINERI CLUB DI L.O." con sede in Isernia alla Via xxxxxxx xxxxxxxxx snc, in virtù dell'atto di cessione aziendale del 27/03/2023. Dalla disamina dell'articolo 3 del predetto atto notarile a buon fine allegato in copia nel fascicolo documentale, si evince l'obbligo di subentro della società DALEGIOGRE, quale soggetto cessionario, in tutti i contratti di somministrazione facenti capo alla ditta NERINERI CLUB DI L.O. per espresso richiamo all'articolo 2558 del codice civile. Pertanto, deve ritenersi infondata qualsivoglia eccezione in ordine alla carenza di legittimazione attiva, sollevata da entrambi gli operatori, presumibilmente ancorata alla mancata variazione dei dati anagrafici censiti nei sistemi informativi interni.

Dalla ricostruzione dei fatti, si deve rilevare che a fronte della sottoscrizione contrattuale del 17/04/2023 la società WIND Tre S.p.A. ha espletato con esito positivo la procedura di portabilità della sola risorsa numerica 0865451xxx in data 11/05/2023; di converso è emerso che la numerazione 0865708xxx è rimasta attiva e in consistenza di TIM, con precedente intestazione alla ditta individuale NERINERI CLUB DI L.O.: ricostruzione fattuale non confutata dalle parti in causa.

Nel merito della *res controversa*, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di

sistema (*On Line Queries*) prodotte dalla società medesima; nello specifico, la società WIND Tre S.p.A. ha assertedo di avere inserito in data 04/05/2023 la richiesta di NP per entrambi i DN 0865708xxx e DN 0865451xxx, a seguito della richiesta di adesione contrattuale del 17/04/2023 e dell'attivazione in data 03/05/2023 del propedeutico *link* di accesso LNA, e di avere ricevuto notifica di espletamento positivo in data 11/05/2023 unicamente per il DN 0865451xxx. Con riferimento al DN 0865708xxx, la società WIND Tre S.p.A. ha dedotto che il rifiuto dell'ordinativo di *delivery* è stato notificato da TIM S.p.A.: al riguardo, dal *report* allegato alla memoria si evince che l'ordinativo di attivazione del DN 0865708xxx inserito in data 04/05/2023 nella colonna "*comunicazione esito donor recipient*" riporta la seguente causale di scarto "*è presente un ordinativo di cessazione in corso relativo al Directory Number*". Peraltro, la stessa società WIND TRE S.p.A. in seno alla memoria ha riportato pedissequamente quanto segue: "*in base alla suesposta ricostruzione è emerso che mentre per l'utenza 0865451xxx la procedura si formalizzava nel rispetto delle tempistiche, per il numero 0865708xxx, il sistema restituiva un errore formale e, stante l'impedimento tecnico, alcun ordine poteva essere inviato*". Difatti, è stato riscontrato l'annullamento in data 20/05/2023 dell'ordinativo di portabilità del numero 0865708xxx riconducibile per ammissione della società WIND Tre S.p.A. alla volontà di cessazione espressa dal richiedente nel corso di un contatto telefonico del 12/05/2023. Al riguardo, la società WIND Tre S.p.A. ha fornito evidenza del contatto con il cliente nella predetta data, producendo, a corredo probatorio, il relativo tracciato. Pertanto, detta società si è attivata tempestivamente a seguito della ricezione del KO.

La richiesta di cui al punto i., relativo al mancato trasferimento del numero, non deve ritenersi accoglibile avendo WIND Tre S.p.A. posto in essere tutte le attività e verifiche previste dalla vigente regolamentazione. In aggiunta si evidenzia, a riprova della presenza di un ordine di cessazione del numero in questione, la carenza di interesse dell'utente poi confermata dal fatto che l'istante stesso non si sia avvalso della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione e/o nelle more della relativa procedura innanzi al CORECOM territorialmente competente.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., afferente alla perdita della numerazione non deve ritenersi accoglibile, atteso che la risorsa 0865708xxx è stata sempre attiva e in consistenza TIM, intestata alla NERINERI CLUB DI L.O. c.f. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx soggetto cedente in virtù dell'atto notarile di cui *supra*. Invero, si deve evidenziare che l'istante medesimo non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta successivamente alla data 04/01/2024 di invio dell'istanza di conciliazione, né ha formulato richiesta di adozione di provvedimento temporaneo.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto iii., di storno dell'insoluto, atteso che la società WIND Tre S.p.A. ha assertedo la regolarità della posizione contabile e non ha emesso alcuna fattura inerente alla numerazione 0865708xxx, attualmente attiva in TIM; al pari, non deve ritenersi accoglibile la richiesta di cui al punto iv., di liquidazione di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in assenza di alcuna documentazione agli atti.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, 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 della società DALEGIOGRE nei confronti di TIM S.p.A. e di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, 23 ottobre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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