

DELIBERA N. 43/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AUTODEMOLIZIONI PICCOLINO/ARUBA S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/676651/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 13 novembre 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 AUTODEMOLIZIONI PICCOLINO, del 25/04/2024, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. B.V.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, con riferimento all’utenza telefonica n. 0858884xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. L’utente, cliente TIM, a seguito di continui problemi di connettività in data 18/09/2023 aderiva a un’offerta commerciale di Aruba S.p.A., con contestuale richiesta di portabilità (SPP) del numero di telefono 0858884xxx;

b. a seguito dell’installazione del modem Aruba avvenuta in data 28/09/2023, l’istante riscontrava il parziale funzionamento del servizio telefonico in modalità Voip, che risultava inibito dall’apparato fisso, ma funzionante solo esclusivamente mediante l’applicativo mobile “ZOIPER”;

c. nonostante i ripetuti reclami e la restituzione del modem di TIM, quest’ultima proseguiva nella fatturazione di importi non dovuti, mentre la società Aruba S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del predetto disservizio; solo a seguito del provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM Abruzzo in data 29/02/2024 la società Aruba S.p.A. comunicava con nota del 28/03/2024 l’invio di un nuovo router per il giorno 03/04/2024, data di ripristino della piena funzionalità del servizio telefonico.

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

- i. l’immediata migrazione del numero 0858884xxx o, in alternativa, la liquidazione di un indennizzo per la perdita dello stesso;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la fatturazione indebita con riferimento a quanto previsto dall’art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020);
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il funzionamento parziale del servizio telefonico;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«dalle verifiche effettuate sui nostri sistemi Wholesale per il numero 0858884xxx è presente ordine n.465xxx del 28/09/2023 di attivazione normale NP nello scenario TIM donor e donating e Messagenet recipient nello stato chiuso con DRO 28/09/2023 DAC 12/10/2023 DES 12/10/2023 notifica del 16/10/2023. Si allegano le schermate di sistema (cfr.all.1). Dalle ulteriori analisi effettuate sul nostro sistema commerciale è emerso che il DN 0858884xxx migra in NP con altro Operatore in data 12/10/2023. In data 20/02/2024 viene gestito un GU5 (GU5/664005/2024) in cui si conferma il passaggio ad altro Operatore e si riportano in allegato le comunicazioni tra Cliente e gli Operatori in cui si evince che la responsabilità del disservizio non è attribuibile a TIM (cfr.all.2). In merito alla mancata/tardiva risposta ai reclami: in data 13/10/2023 viene inviata pec dal Cliente con cui richiede il recesso del contratto sottoscritto a luglio 2023 per problematiche adsl. A tale reclamo viene inviato nostro riscontro scritto del 25/10/2023 (cfr.all.3) in cui comunichiamo al Cliente che la documentazione pervenuta è incompleta in quanto manca il cedolino di consegna del router. In data 14/02/2024 viene inviata comunicazione scritta ove il cliente viene informato del blocco degli addebiti rate del modem e dell'emissione di note di credito per le rate del modem stesso (cfr.all.4). In merito all'interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori: non risulta alcun disservizio lato TIM. Si conferma l'avvenuto passaggio a DAC: 12/10/2023 verso altro Operatore. In merito all'addebito per costi di recesso/disattivazione: si conferma che la fattura di cessazione è quella del conto 6/23 in cui il costo di cessazione anticipata è di €19,51. Abbiamo predisposto una nota di credito di €190 per le rate del router. La situazione amministrativa: è presente una morosità di € 152,95».*

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

L'operatore Aruba, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«si comunica che la migrazione dell'utenza telefonica 0858884xxx è stata correttamente portata a termine in data 11/10/2023, come riportato anche all'interno del portale del nostro fornitore della fonia Messagenet (cfr. Allegato 1). Come rappresentato anche all'interno del precedente procedimento n. UG/664004/2024, la parte istante aveva segnalato al nostro reparto di assistenza di non riuscire ad utilizzare correttamente la fonia (VOIP) da apparato fisso mentre, invece, le chiamate tramite VOIP risultavano correttamente funzionare tramite l'applicativo mobile "ZOIPER". Da quanto riscontrato dal nostro fornitore della fonia Messagenet, la problematica era da ricondurre alla circostanza per cui l'apparato fisso dell'utente continuava ad ingaggiare la vecchia linea di accesso ad internet di TIM che, invece, avrebbe dovuto non essere più raggiungibile stante l'intervenuta migrazione sopracitata (cfr. Allegato 2). Il fatto che la fonia Aruba funzionasse correttamente tramite l'applicativo mobile "ZOIPER" è ad ulteriore dimostrazione che il disservizio non afferiva ai sistemi Aruba e del nostro fornitore Messagenet. In caso contrario, la fonia Aruba non sarebbe stata raggiungibile da nessun applicativo, mobile o fisso che sia. Ad ogni modo la problematica segnalata dalla parte istante risulta essere stata correttamente risolta in data 19/04/2024 a seguito di nuova configurazione del router fornito all'utente da parte di un nostro tecnico. Si conferma,*

altresì, che nessuna perdita dell'utenza telefonica n. 0858884xxx si è verificata in danno della parte istante, essendo la stessa utenza attualmente attiva e funzionante (si allega ulteriore screenshot di quanto riportato sul portale del nostro fornitore Messagenet – cfr Allegato 3). Per ciò che attiene alla problematica inerente alla doppia fatturazione segnalata dalla parte istante, Aruba ha fatturato correttamente il servizio a seguito dell'ordine di acquisto n. 143413xxx effettuato in data 18/09/2023 da parte del cliente. Risultano altresì essere state riscontrate le segnalazioni fatte dall'utente all'interno del portale di assistenza, sia per iscritto (cfr. Allegati A, B e C) sia tramite plurimi contatti telefonici. In ragione di quanto sopra le richieste di indennizzi avanzate dalla parte istante nei confronti di Aruba devono intendersi tutte respinte in quanto infondate».

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, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, si deve far presente che, nel corso della presente procedura di definizione è stato raggiunto un accordo tra l'istante e la società TIM S.p.A. in data 09/07/2024, in ordine alla duplice fatturazione. Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata solo nei confronti della società Aruba S.p.A. e relativamente alle richieste dell'istante di cui ai punti iii. e iv., atteso che la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di storno/rimborso della doppia fatturazione deve ritenersi superata, in quanto assorbita dal sopraccitato accordo intercorso tra la parte istante e la società TIM S.p.A. Parimenti, deve ritenersi superata la richiesta dell'istante di cui al punto i., atteso che dalla documentazione acquisita agli atti emerge che per l'utenza telefonica n. 0858884xxx la procedura di portabilità si è conclusa positivamente in data 12/10/2023 in ragione di un ordinativo di attivazione normale NP nello scenario TIM *donor* e *donating* e *Messagenet recipient*, in qualità di fornitore di Aruba S.p.A.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per il funzionamento parziale del servizio telefonico, inibito mediante l'utilizzo dell'apparato fisso e funzionante solo esclusivamente con l'applicativo mobile "ZOIPER", si deve rilevare che il disservizio è dipeso dalla ritardata sostituzione del router avvenuta solo nel mese di aprile 2024. Al riguardo, a fronte dell'espletamento della portabilità avvenuto in data 12/10/2023, il settore tecnico di Aruba S.p.A., a seguito della prima segnalazione di disservizio, ha documentato di avere interessato l'OLO recipient (Messagenet) e di avere ricevuto il seguente riscontro: "*se da zoiper il problema non si riscontra significa che l'apparato cliente ancora ingaggia i vecchi apparati TIM per effettuare una chiamata. La segnalazione verso TIM possiamo anche farla ma è necessario che il problema sia sistematico e a prescindere dall'apparato in uso*". Tuttavia, si deve rilevare il comportamento inerte dell'operatore che, una volta ricevuta la predetta comunicazione, non ha effettuato le opportune verifiche tecniche, e non ha

fornito copia dello *screenshot* da cui si evince l'apertura degli eventuali tickets sulle richieste di assistenza. Invero, a fronte dei ripetuti reclami documentati agli atti che comprovano la "sistematicità" del disservizio, come sopra riportato da Messagenet, la società Aruba S.p.A. si è attivata solo a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo, con risoluzione definitiva del disservizio in data 03/04/2024, data coincidente con la consegna del nuovo router (tipologia FRITZ BOX) in sostituzione di quello precedente e con il ripristino della piena funzionalità del servizio telefonico, come dimostrato nel fascicolo documentale del procedimento GU5/664005/2024 correlato al procedimento di conciliazione UG/664004/2024.

Pertanto, il funzionamento parziale della linea telefonica, imputabile esclusivamente alla società Aruba S.p.A., legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* da computarsi per il numero complessivo di 174 giorni dal 12/10/2023 al 03/04/2024. Detto parametro però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, attesa la natura *business* dell'utenza interessata dal disservizio. Detto computo è conforme al dettato regolamentare di cui all'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo cui: "*nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente*".

Da ultimo non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

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 AUTODEMOLIZIONI PICCOLINO nei confronti di Aruba S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Aruba 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 1.044,00 (millequarantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la sospensione parziale del servizio telefonico sull'utenza telefonica *business* n. 0858884xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 2 e 13, comma 3, del *Regolamento 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. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.

5. 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, 13 novembre 2024

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba