

DETERMINA DIRETTORIALE 38/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/640163/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D.S.G.G. - TIM S.p.A.
(Telecom Italia, Kena mobile), MELLO**

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 dell’utente D.S.G.G., del 24/10/2023 acquisita con protocollo n. 0272931 del 24/10/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. G.G.D.S., intestatario dell’utenza telefonica n. 0871930xxx, ha contestato la mancata portabilità della predetta risorsa numerica dalla società TIM S.p.A. alla società Telenia Group S.r.l. In particolare, l’istante, cliente TIM, ha rappresentato che nel mese di dicembre 2022 richiedeva il passaggio dei servizi voce e dati verso Telenia Group (Mello). Dal 10/12/2022 la società Telenia Group S.r.l. attivava il solo servizio di connettività; laddove il servizio telefonico continuava ad essere erogato dalla società TIM S.p.A. Pertanto, l’istante riceveva la doppia fatturazione da entrambi gli operatori; le fatture TIM venivano corrisposte per intero, mentre le fatture Mello venivano saldate per intero fino al mese di marzo 2023. Dal mese di aprile 2023 l’istante saldava solo la parte relativa al servizio dati, in quanto veniva disconosciuta e contestata la parte relativa al servizio voce, mai migrato in Mello. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. l’attivazione immediata del servizio voce relativo all’utenza n. 0871930xxx in Mello (in migrazione da TIM); ii. il rimborso parziale delle fatture TIM in riferimento al servizio dati, dal 10/12/2022;

iii. il rimborso parziale delle fatture Mello in riferimento al servizio voce, dal 01/04/2023; iv. la liquidazione di un indennizzo per ritardata / mancata migrazione del servizio voce da TIM verso Mello, dal 10/12/2022 fino all'effettivo passaggio dello stesso; v. la liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

La società Telenia Group (Mello) S.r.l. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “con riferimento alla posizione oggetto del procedimento, Mello conferma - anche in questa sede - che la portabilità del numero telefonico fisso ha avuto esito negativo a causa dell'incongruenza dei dati offerti in fase di richiesta. In particolare, risultava errato il codice COW che, di guisa, ha impedito il corretto svolgimento delle procedure OLO to OLO. Come già proposto in sede di prima disamina, Mello conferma la possibilità - per il cliente - di avviare una nuova istanza di portabilità, indicando i dati corretti, semplicemente rivolgendosi al Servizio Clienti oppure ad uno dei Punti Vendita e Consulenza presenti sul territorio. Non è quindi possibile accogliere, almeno per quanto riguarda Mello, pretese risarcitorie, atteso che la portabilità (che si ricorda essere una mera possibilità) non ha avuto l'esito sperato dal cliente per cause estranee a Mello. Inoltre, da quanto appreso, sulla medesima linea del cliente è o era anche attiva un servizio dati ADSL di TIM, non oggetto di portabilità. In conclusione, Mello si oppone alle richieste del Cliente, così come rappresentate, e conferma la propria disponibilità a valutare una nuova e corretta richiesta di portabilità da parte del Cliente”. In data 13/11/2023 la società Telenia Group (Mello) S.r.l. ha precisato quanto segue: “si conferma che MELLO ha autonomamente interrotto la fatturazione del servizio voce, di cui l'utente fruito per un limitato periodo (con numerazione temporanea), non appena la migrazione è fallita a causa del codice COW errato. Ricordiamo (anche a TIM) che l'errata indicazione, da parte dell'utente, del codice COW rende - non è possibile escluderlo - impossibile anche l'arrivo della richiesta nel vostro sistema OLO 2 OLO, che viene sollecitato su base dei riferimenti tabellari pubblicati da AGCOM (peraltro tramite di TIM stessa, nell'ambito della Delibera 274). Del tutto destituita di fondamento è dunque la circostanza che MELLO avrebbe provveduto alla fatturazione del servizio voce dopo l'esito negativo delle operazioni di migrazione. Nel merito, invece, della asserita migrazione del servizio ADSL, come già ricostruito la stessa non è mai stata commissionata dal Cliente a MELLO, atteso che lo stesso cliente ha chiesto l'attivazione di un servizio su diversa tecnologia (rete diretta TELANIA e non Telecom Italia). In ultimo, aderiamo alle eccezioni preliminari proposte da TIM e chiediamo ad AGCOM di voler rigettare le richieste di parte istante, rinnovando ancora una volta - all'utente - di voler predisporre una corretta richiesta di migrazione”. La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “dalle verifiche effettuate sui nostri sistemi aziendali è emerso che la linea telefonica 0871930xxx, intestata al sig. D.S.G.G. (codice fiscale xxxxxxxxxxxxxxxxx), risulta attiva in TIM con profilo tariffario “Voce” dal 28/10/2023 richiesto dall'istante. In precedenza, la linea era attiva con profilo “TIM Smart ADSL”. Sempre in data 28/10/2023 risulta inviata al Cliente la sintesi contrattuale (cfr.all.1). Non risultano emessi ordini di cessazione per migrazione. Si allegano le schermate di sistema (cfr.all.2). Ad ogni modo si richiede l'eventuale codice ordine emesso dall'operatore recipient Telenia Group con DRO e DES previsti necessari per l'acquisizione della numerazione del Cliente. In merito ai reclami: si rileva che in data 12/04/2023 il Cliente invia PEC di reclamo lamentando la ritardata portabilità della linea a cui inviamo nostro riscontro scritto del 17/04/2023 (cfr.all.3) in cui comunichiamo al Cliente che non risulta sui nostri sistemi nessuna richiesta di portabilità. Si sottolinea che l'attività di avvio della migrazione o NP pura presso il DONOR delle numerazioni o l'operatore Wholesale responsabile del processo migrazione nei passaggi tra operatori ricade sul gestore recipient secondo quanto espressamente indicato dalle delibere in materia (Delibera 274/07/CONS e Delibera 35/10/CIR e Delibera 103/22/CIR); l'operatore recipient, che inizia a fatturare servizi fonia o dati sulle numerazioni o connettività, ha anche la responsabilità di accertarsi di avere acquisito correttamente le risorse di numerazione e le risorse di connettività. La situazione amministrativa è regolare. Sulla base di quanto sopra indicato, TIM declina ogni responsabilità e richiede di essere estromessa dal presente procedimento”.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. 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 16/01/2024, in cui veniva formalizzato l'impegno della società TIM S.p.A. alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile e alla liquidazione degli indennizzi a copertura del mancato riscontro al reclamo in ordine alla duplice fatturazione. Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata solo nei confronti della società Telenia Group S.r.l. (Mello) e relativamente alle richieste dell'istante di cui ai punti iii. e iv., atteso che la richiesta dell'istante di cui al punto ii. e al punto v., di storno/

rimborso della doppia fatturazione e di mancata risposta al reclamo deve ritenersi superata, in quanto assorbita dal sopracitato accordo intercorso tra la parte istante e la società TIM S.p.A. Sempre in via preliminare, deve ritenersi superata la richiesta dell'istante di cui al punto i., di attivazione della linea telefonica in Mello, atteso che nelle more dell'espletamento delle due procedure di conciliazione e di definizione, per l'utenza telefonica n. 0871930xxx, sempre attiva e funzionante in TIM, risulta tracciata la richiesta dell'istante di cambio del profilo tariffario con attivazione di quello "Voce" dal 28/10/2023, in luogo del precedente profilo tariffario "TIM Smart ADSL". Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., si deve rilevare che la responsabilità in ordine alla mancata migrazione della numerazione n. 0871930xxx da TIM a Telenia Group S.r.l. (Mello) è ascrivibile esclusivamente alla società Telenia Group S.r.l. (Mello), atteso che a fronte della richiesta di adesione del mese di dicembre 2022 detto operatore ha provveduto ad attivare il solo servizio di connettività, astenendosi dal processare la relativa richiesta di portabilità numerica secondo le specifiche tecniche di cui alla delibera n. 35/10/CIR. Al riguardo, la predetta società ha addotto in memoria che "la portabilità del numero telefonico fisso ha avuto esito negativo a causa dell'incongruenza dei dati offerti in fase di richiesta. In particolare, risultava errato il codice COW che, di guisa, ha impedito il corretto svolgimento delle procedure OLO to OLO". Tale asserzione, sebbene non provata, viene avvalorata dal fatto che la società TIM S.p.A. ha documentato che l'utenza di cui si controverte è sempre stata attiva e funzionante in TIM e "non risultano emessi ordini di cessazione per migrazione". A fronte di quanto controdedotto, si deve rilevare che la società Telenia Group S.r.l. (Mello) avrebbe dovuto informare l'istante in fase di adesione contrattuale e nello specifico, avrebbe dovuto invitare l'istante a rivolgersi alla società TIM S.p.A. – quale soggetto deputato alla gestione dei codici COW - al fine di ottenere il rilascio dei suddetti codici, richiesti ed indispensabili per le procedure di migrazione. Di converso, detto operatore non ha fornito, nel corso della presente istruttoria, alcuna evidenza della predetta corrispondenza epistolare, in dispregio del principio favor utentis. Del resto, va evidenziato che la società Telenia Group S.r.l. S.p.A. avrebbe dovuto provare con appositi reports l'indicazione dell'asserito, ma non provato, "errato codice COW"; peraltro, va aggiunto che detto operatore si è astenuto da qualsivoglia documentazione, nonostante la richiesta espressa in memoria dalla società TIM S.p.A. nei seguenti termini "si richiede l'eventuale codice ordine emesso dall'operatore recipient Telenia Group con DRO e DES previsti necessari per l'acquisizione della numerazione del Cliente". Inoltre, a riprova della omessa lavorazione della procedura di portabilità imputabile a Telenia Group S.r.l. (Mello), va aggiunto che la società TIM S.p.A. ha rappresentato in memoria che non sono state ingressate richieste di migrazione e/o portabilità e che l'utenza telefonica n. 0871930xxx è sempre stata attiva e disponibile in TIM, fornendone prova mediante allegazione di copia delle relative schermate di sistema. Inoltre, va rilevato che l'unica informativa resa all'istante risale alla data del 26/07/2023 di udienza di conciliazione, nel corso della quale l'operatore ha invitato l'istante a formalizzare una nuova richiesta di portabilità con dati corretti. Pertanto, è possibile rilevare che la mancata portabilità della risorsa numerica, imputabile esclusivamente alla società Telenia Group S.r.l. (Mello), è circoscritta al periodo intercorrente dal 04/01/2023 (dies a quo, tenuto conto della tempistica dei 30 giorni previsti per l'espletamento della procedura di portabilità rispetto alla data del 05/12/2022 di attivazione della numerazione provvisoria) al 26/07/2023 (data di udienza di conciliazione) per il numero complessivo di 203 giorni. Nello specifico, per tale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 pro die previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale "in caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6", in considerazione del fatto che comunque l'utenza telefonica, già attiva e disponibile in TIM S.p.A. nel predetto arco temporale, non è stata comunque disservita fino alla legittima disattivazione. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. deve ritenersi accoglibile nei termini sopra esplicitati. Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di rimborso parziale delle fatture Mello in riferimento al servizio voce, da 01/04/2023, atteso che dalla copia delle fatture prodotte l'importo mensile di euro 7,90 imputato a titolo di "Mello Voice Flat" è stato addebitato fino al mese di marzo 2023 come si evince dalla fattura n. 54/2023 emessa in data 13/03/2023 e quindi non più presente nelle voci di addebito a far data dalla successiva fattura n. 176/2023 emessa in data 07/04/2023.

DETERMINA

- MELLO, in parziale accoglimento dell'istanza del 24/10/2023, è tenuta a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 304,50 (trecentoquattro/50) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità dell'utenza

telefonica n. 0871930xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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