

DETERMINA DIRETTORIALE 32/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/617121/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA AG SERVICE -
TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), Wind Tre (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 AG SERVICE, del 27/06/2023 acquisita con protocollo n. 0172079 del 27/06/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La società AG Service, in persona del legale rappresentante sig. A. A., intestataria dell’utenza telefonica di rete fissa n. 067853xxx e dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3383601xxx, ha contestato il mancato trasferimento delle predette risorse numeriche da WIND Tre S.p.A. in TIM S.p.A. In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 20/10/2022, sottoscriveva una proposta di attivazione dei servizi Tim Business, presso il negozio TIM sito in Roma – Piazza xxx. Tale proposta prevedeva l’attivazione dei servizi voce ed internet su entrambe le utenze intestate alla società AG Service, n. 067853xxx e n. 3383601xxx, con portabilità delle stesse provenienti dalla società WIND TRE (donating), costi fissi per canoni ed offerte TIM addebitati, a mezzo RID bancario, mediante regolare fatturazione, ivi compresa l’offerta TIM Deluxe XL Special relativa all’utenza mobile di cui sopra. In data 30/11/2022, il sig. A. riceveva una email TIM di benvenuto e attivazione dei servizi richiesti sotto rete TIM. Purtroppo, a partire da tale data, il sig. A. aveva modo di riscontrare alcune anomalie legate proprio all’attivazione dei servizi di cui sopra; innanzitutto, l’impossibilità di potere effettuare telefonate e usufruire del servizio dati con la propria utenza mobile n. 3383601xxx, se non dopo aver effettuato ricariche presso punti autorizzati, nonostante avesse addebitato

dell'offerta TIM Deluxe direttamente sul conto bancario della società AG Service, come da contratto. Sorpreso da tale disservizio il sig. A. provvedeva a recarsi presso il centro TIM, dove aveva sottoscritto la proposta di abbonamento, al fine di richiedere delucidazioni in merito. Il personale interpellato provvedeva a sua volta a contattare il servizio clienti TIM Business per maggiori informazioni al riguardo. In virtù di ciò, il sig. A. veniva a conoscenza del fatto che per un mero errore materiale legato alla erronea digitazione della partita iva la risorsa era stata intestata ad altra società. Pertanto, la relativa fatturazione e gli addebiti non venivano inviati alla parte istante, bensì ad altro soggetto non facente parte del contratto. Questo generava una morosità, non imputabile alla AG Service, che aveva come effetto, tra le altre cose, di rendere nulla l'offerta relativa all'utenza mobile che, per potere essere messa nelle condizioni di poter effettuare traffico Voce e dati, necessitava di continue ricariche che avevano ed hanno breve durata in quanto la tariffazione applicata dal gestore TIM, in questo caso quella base, comporta addebiti di scatto alla risposta e tariffazione piena a consumo, totalmente differente rispetto a quella dell'offerta sottoscritta. Allo stato attuale quindi la sim risulta essere materialmente in possesso del sig. A., ma intestata a società ignota. Inoltre, il sig. A. veniva a conoscenza del fatto che la linea fissa n. 067853xxx non aveva subito alcuna portabilità ed era invero rimasta sotto rete WIND Tre. Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la corretta intestazione da parte della società TIM S.p.A. dell'utenza telefonica n. 3383601xxx alla società AG Service, a seguito errore materiale effettuato dal gestore in sede di inserimento dati; ii. lo storno integrale dell'insoluto a seguito di un contratto mai posto in essere dallo stesso gestore con ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese; iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione mobile n. 3383601xxx, laddove la titolarità della stessa fosse persa; iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità di entrambe le utenze di rete fissa e mobile dal 30/11/2022 al 07/03/2023.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “dalle verifiche effettuate nei nostri sistemi aziendali, è emerso che il cliente AG Service (P. IVA 13203001xxx) ha accettato una Proposta di Attivazione per il rientro in TIM della linea 067853xxx. Tuttavia, una Proposta per essere perfezionata richiede successivamente la sottoscrizione di un contratto da parte del cliente. Dopo l'accettazione della suddetta Proposta, il cliente avrebbe dovuto quindi sottoscrivere un contratto, ma ciò non è accaduto. In assenza di interesse da parte del cliente e di un contratto sottoscritto, è evidente che qualsiasi contestazione relativa al mancato rientro della linea 067853xxx è da ritenersi priva di ogni fondamento. A ulteriore prova del fatto che probabilmente il cliente ha avuto un ripensamento e non voleva più rientrare in TIM, preme evidenziare che la linea 067853xxx risulta successivamente migrata verso VODAFONE (cfr. all. 1). Pare evidente che il cliente ha, con buone probabilità, cambiato idea preferendo migrare verso VODAFONE. Alla luce di quanto sopra rappresentato, è del tutto evidente che il ripensamento del cliente non è in alcun modo imputabile a TIM. In merito al rientro in TIM della linea mobile: preme evidenziare che il rientro da WINDTRE a TIM della linea mobile 3383601xxx è ovviamente avvenuto solo in seguito alla sottoscrizione e alla firma da parte del cliente, nella persona del Sig. A.A., dei moduli di richiesta del servizio di MNP. Questi moduli, come si vedrà, evidenziano che la richiesta di MNP è stata effettuata a nome della società G.D. e M., il cui Legale Rappresentante, come si evince sempre dai moduli sottoscritti e firmati dal cliente, è il Sig. A.A. (C.F. DNLLRT47R14H5XXX). Si allegano i moduli di richiesta del servizio di MNP firmati dal Sig. A.A., in qualità di Legale Rappresentante della società G.D. e M. (cfr. all. 2 e 3). Alla luce di quanto sopra argomentato e ampiamente documentato, paiono senz'altro singolari le contestazioni formulate dal cliente in merito alla presunta perdita della titolarità della numerazione mobile 3383601xxx. Come dimostrano i moduli di richiesta del servizio di MNP firmati dal Sig. A.A., è del tutto evidente che il cliente ha volontariamente richiesto la MNP della linea 3383601xxx in nome della società G.D. e M., sia perché il Legale Rappresentante è il medesimo della società AG Service, ovvero sempre il Sig. A.A., sia perché in assenza di volontarietà risulta difficile credere che il cliente avrebbe firmato tutte le pagine che compongono i suddetti moduli. Pertanto, è del tutto evidente che qualsiasi contestazione relativa alla presunta perdita della titolarità della numerazione mobile 3383601xxx è da ritenersi priva di ogni fondamento. A ulteriore prova di ciò, si fornisce la prova documentale del fatto che tutti i dati relativi alla società AG Service presenti nei sistemi TIM sono corretti, compresa la PARTITA IVA. Si riporta nel seguito un estratto dei dati camerati riferiti alla società AG Service presenti nei sistemi TIM nel mese di Ottobre 2022, ovvero quando l'istante ha richiesto la MNP della linea mobile 3383601xxx. Come si evince dall'estratto sopra riportato, dell'“errore materiale” menzionato dal cliente nel formulario GU14, che a suo dire avrebbe causato la presunta perdita della titolarità della numerazione, non c'è la minima traccia. Non risultano pervenuti reclami. Situazione amministrativa: è presente un insoluto pari a € 491,16”. La società WIND Tre S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “in data 27/12/2021, tramite canale Agenzia autorizzata, la società istante sottoscriveva la Proposta di contratto (All.1) finalizzata all'attivazione della linea fissa n. 067853xxx, avvenuta in data 24/01/2022, e della SIM n. 3383601xxx, che veniva attivata sui sistemi WindTre in data 03/01/2022. In data 24/10/2022 per la SIM n. 3383601xxx si perfezionava la

migrazione verso l'operatore TIM, come si evince dalla schermata MOG sottostante. Alla luce di quanto rappresentato viene dichiarata la completa estraneità da parte di Wind Tre rispetto alle contestazioni avversarie relative alla suindicata numerazione mobile che sono rivolte esclusivamente a TIM, e pertanto la scrivente convenuta richiede la completa estromissione sul punto. Per la linea fissa n. 067853xxx, in data 14/02/2023 perveniva tramite e-mail una richiesta di portabilità ad altro OLO, tramite mercato 11, scartata con motivazione: "KO DN non associato ad accesso da migrare". Tale esito ko risultava corretto in quanto trattandosi di linea Voip non era possibile migrare in mercato 11, ma unicamente in NP. Veniva fornito puntuale riscontro al gestore Recipient. Si precisa che, contrariamente a quanto indicato dall'istante nel formulario: "Il sig. A., in data 20.10.2022, sottoscriveva una Proposta di Attivazione servizi Tim Business, presso il negozio TIM sito in Roma - Piazza xxx. Tale proposta prevedeva l'attivazione dei servizi Voce ed Internet sulle utenze, intestate alla società AG Service, 067853xxx e 3383601xxx, con portabilità delle stesse provenienti dal gestore WIND TRE (donating)" nei sistemi della convenuta non risulta alcuna richiesta di portabilità verso l'operatore TIM risalente ad ottobre 2022. Invero, come si evince dalla schermata OLQ, la NP della sola numerazione fissa n. 067853xxx è stata richiesta in data 22/02/2023 e veniva correttamente espletata in data 07/03/2023 verso l'operatore Vodafone (OPI), pertanto entro le tempistiche previste per la fattispecie de qua. Seguiva la disattivazione sui sistemi Wind Tre del contratto legato alla numerazione fissa n. 067853xxx, che si completava in data 09/03/2023. Alla luce di quanto emerso, non si ravvisa alcuna anomalia nel processo di migrazione né tantomeno responsabilità in capo a Wind Tre nella procedura di migrazione tra Operatori. Sul punto, giova ribadire con forza che l'attività di impulso della migrazione o NP Pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul Gestore Recipient (Vodafone), secondo quanto chiaramente espresso dalle Delibere in materia (Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). La scrivente difesa tiene a precisare che a sistema non risulta alcuna richiesta di cessazione dell'accesso n. i02720333 e della numerazione nativa Wind n. 0631056xxx, non oggetto del presente procedimento. Non risultano segnalazioni giunte alla scrivente società in merito alla presente doglianza, se non in data 07/03/2023 con la presentazione del Procedimento protocollo n. UG/592201/2023, presentato presso il CORECOM Lazio concluso con un Verbale di mancato accordo. Appare evidente, pertanto, che l'invio di un reclamo scritto nei tempi avrebbe senz'altro permesso a Wind Tre di approntare le opportune verifiche e di fornire all'utente tutte le delucidazioni del caso. La società istante presenta una posizione contabile irregolare dovuta ad un insoluto di sua competenza, maturato sul centro di fatturazione n. 557538xxx, di importo pari ad euro 1.583,33 che risulta interamente dovuto. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. Pertanto, si richiede nel merito, di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto".

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, si deve evidenziare che, con nota del 20/12/2023, la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del Regolamento, richiesta di integrazione istruttoria nei confronti delle società TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A., al fine di accertare la data di effettivo trasferimento della numerazione di cui si controverte. La predetta richiesta ha consentito l'acquisizione della copia delle schermate di porting, da cui emerge che l'utenza telefonica di rete mobile n. 3383601xxx dal mese di febbraio 2008 al mese di maggio 2023 è stata interessata da ben 23 richieste di trasferimento verso vari operatori, con diversa ragione sociale "AAROM., AAROM & CO, A., G.D. e M., AG SERVICE". Nel periodo a cui si riferiscono i fatti dedotti nella presente controversia, accertato che la ricostruzione riportata dalla società TIM S.p.A. è pienamente conforme alla documentazione allegata in copia dalla società WIND Tre S.p.A. risulta che la predetta utenza telefonica intestata al sig. A.A., attiva con Iliad, è transitata su rete WIND Tre in data 24/08/2022, in virtù di un contratto debitamente firmato dal sig. A.A., per poi passare in TIM S.p.A. in data 24/10/2022 con diversa intestazione G.D. e M.. Di seguito, nelle suddette schermate di porting, sono tracciate altre sei richieste di portabilità verso le società WIND Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. tutte scartate, eccetto quelle successive espletate rispettivamente in data 23/03/2023 verso Vodafone Italia S.p.A. e in data 30/05/2023 verso il recipient Iliad. Tanto premesso, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve intendersi superata, atteso che l'utenza telefonica n. 3383601xxx, nelle more dell'espletamento delle due procedure di conciliazione e di definizione, risulta importata in Iliad S.p.A., come da schermata acquisita in copia nel fascicolo documentale. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., di storno integrale dell'insoluto pendente maturato nei sistemi di TIM S.p.A. deve ritenersi accoglibile per le ragioni che seguono. Da quanto acquisito agli atti, ed in particolare dalla copia del modulo contrattuale depositato dall'istante risulta che in data 20/10/2022 il sig. A.A. ha sottoscritto in nome e per conto della società AG SERVICE, di cui è legale rappresentante, la proposta contrattuale con offerta mobile TIM DELUXE XL SPECIAL sull'utenza n. 3383601xxx; laddove la società TIM S.p.A. ha documentato di avere

gestito la richiesta di portabilità della predetta numerazione sulla base di un'anagrafica diversa, riferita alla società di fatto G.D. e M., quella appunto che risulta dalla copia del modulo di MNP prodotta dalla società TIM S.p.A. L'erronea intestazione ha determinato presumibilmente l'invio di fatture ad una società diversa, id est la società di fatto G.D. e M. che peraltro risulta essere cessata a far data dal 12/10/1994, come da copia della visura camerale allegata al fascicolo documentale; di conseguenza, il sig. A. per generare traffico voce e dati, è stato costretto ad effettuare ricariche telefoniche a proprie spese. Nel corso della presente istruttoria, a seguito del deposito delle memorie con relativi allegati, alla luce della rilevata discrasia dei moduli contrattuali prodotti dalle parti, il sig. A.A. in data 06/11/2023 ha presentato querela, disconoscendo sia la firma apposta sul modulo di MNP, allegato in copia dalla società TIM S.p.A. che la legale rappresentanza della società G.D. e M.. Pertanto, stante il formale disconoscimento del sig. A.A. del modulo contrattuale prodotto da TIM S.p.A. e quindi l'inutilizzabilità dello stesso ai fini probatori, secondo anche il recente orientamento espresso nella sentenza n. 168/2024 del TAR Lazio, la richiesta di storno dell'insoluto attuale pari ad euro 491,16 deve ritenersi accoglibile. Diversamente non devono ritenersi accoglibili le richieste di cui ai punti iii. e iv., atteso che l'erronea intestazione non può qualificarsi come perdita della numerazione che è sempre stata attiva ed utilizzata dal sig. A., sia pure con anagrafica non rispondente all'istante, come peraltro confermato dall'istante stesso in sede di integrazione di istanza e di seguito riportato dalla descrizione del proprio delegato: "allo stato attuale quindi la sim risulta essere materialmente in possesso del sig. A. ma intestata a società ignota". Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità dell'utenza telefonica n. 067853xxx, atteso che dal modulo contrattuale prodotto dall'istante, che è l'unico utilizzabile ai fini probatori, come sopra esplicitato, l'istante ha aderito alla sola offerta mobile, omettendo di richiedere il trasferimento dell'utenza telefonica di rete fissa n. 067853xxx; al riguardo, infatti, la società TIM S.p.A. ha eccepito l'assenza di un contratto di rientro del predetto numero e l'assenza di qualsiasi richiesta debitamente sottoscritta in tale senso. Peraltro, circostanza quest'ultima comprovata dalla memoria di WIND Tre, che ha confermato che "non risulta alcuna richiesta di portabilità verso l'operatore TIM risalente ad ottobre 2022 e che la NP della sola numerazione fissa n. 067853xxx è stata richiesta in data 22/02/2023 e veniva correttamente espletata in data 07/03/2023 verso l'operatore Vodafone (OPI)". Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui sempre al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità dell'utenza telefonica n. 3383601xxx, atteso che la portabilità del numero si è espletata con esito positivo in data 24/10/2022, previa verifica - trattandosi di numero riferito a contratto WIND Tre di tipo prepagato intestato a persona fisica - della corrispondenza del predetto numero MSISDN da portare con l'ICC-ID, ossia il numero seriale della SIM (che è il codice internazionale di 19 cifre che identifica in maniera univoca la SIM), atteso che fino al 13/11/2022 le validazioni dei porting venivano effettuate tramite ICC-ID in quanto le nuove misure stabilite dalla delibera n. 86/21/CIR, che prevedono la validazione con il C.F., sono entrate in vigore il 14/11/2022. 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 (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/06/2023, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 3383601xxx, mediante lo storno integrale dell'insoluto pendente, con contestuale emissione di note di credito e ritiro delle pratiche di recupero crediti.

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