

Verbale n. 2

Adunanza del 18 marzo 2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno diciotto del mese di marzo, alle ore 09.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza di nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

Delibera n. 13 – 2019

Oggetto: Definizione della Controversia GU14 181/2018 – XXX S.A.S. DI XXX / TIM S.p.A. / B.T. ITALIA S.P.A.

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 181/2018 del 19/04/2018 con la quale XXX s.a.s. di XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia con la società TIM S.P.A. (di seguito, TIM) e con la società BT ITALIA S.P.A. (di seguito, BT), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 08/05/2018, con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie presentate dalle parti;

UDITE le parti nell'udienza del 12/09/2018;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell'Avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

La società istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di avere sottoscritto, in data 08.10.2015 con la compagnia telefonica Tim, un contratto di convergenza fisso/mobile avente ad oggetto la migrazione di una linea isdn multinumero dall'operatore BT;
- che, come da evidenza della fattura numero A2015-558905 emessa in data 07.11.2015 e riferita al mese di ottobre 2015, che di fatto sarebbe dovuta essere l'ultima emessa dal donating BT, i numeri interessati dal passaggio erano lo XXX (isdn primario) e lo XXX abbinato come *secondario*;
- che l'offerta commerciale rappresentata dall'incaricato di Tim prevedeva per quanto attiene la componente fissa un piano tariffario per linea isdn dal costo di euro 75,00/ mese che per effetto della "*promo valore*" sarebbe stato scontato di euro 15,00/ mese al verificarsi di alcune condizioni come ad esempio l'attivazione di una nuova numerazione mobile;

- che di fatto secondo quanto esposto sulla brochure fatta visionare al legale rappresentante per quanto attinente ai fissi XXX e XXX, con 60 euro/mese l'operatore telefonico avrebbe fornito chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali, connessione adsl flat su tecnologia fibra con relativo router wi fi;
- che completavano il piano tariffario alcuni servizi supplementari quali l'identificazione del chiamante, il trasferimento di chiamata e l'avviso di chiamata;
- che per quanto attinente alla componente mobile dell'offerta commerciale convergente come da evidenza della brochure prodotta agli atti, veniva proposto il piano tariffario "*Tim professional unlimited*" dal costo di euro 39/ mese in promozione ad euro 29/ mese che dava diritto al traffico voce nazionale illimitato, sms illimitati e ad un basket mensile pari a 1 GB (leggasi Gigabyte) con navigazione 4 G;
- che sempre in base al materiale informativo sul quale la vendita veniva condotta i GB concessi ai mobili sarebbero passati a 6 totali (1 di default + altri 5) in caso di attivazione anche del fisso.
- che era inoltre prevista la possibilità di abbinare come terminali il "*LG Flex 2*" oppure (o anche entrambi) il "*Samsung Galaxy S6*" rispettivamente al costo mensile di euro 1,00 per l'LG e di 10,00 (sempre mensili) per il Samsung, come indicato a penna dallo stesso rappresentante commerciale della compagnia telefonica;
- che a seguito della predetta sottoscrizione del 08.10.2015, Tim si sarebbe dovuta occupare di dare seguito alla procedura di migrazione della linea isdn avente numeri XXX - XXX di provenienza BT (*in allora British Telecom, ndr*) e della contestuale migrazione delle numerazioni mobili XXX - XXX - XXX di provenienza Wind Tre Spa (in allora Wind Telecomunicazioni Spa);
- che in abbinamento alle 3 numerazioni mobili optava per n. 3 "*Samsung Galaxy S6*" in vendita rateizzata al costo di euro 10/mese per 24 mesi;
- che il commerciale di Tim riferiva che sarebbe stato compreso in omaggio anche un tablet della Apple, modello "*i Pad 64 Giga*";
- di essere stata rassicurata - sebbene scettica, visto il valore del terminale in questione - circa la gratuità dello stesso dal fatto che nessun importo veniva riportato sul contratto accanto all'indicazione del tablet, mentre a riprova del contrario accanto ai telefoni Samsung era specificato il costo degli stessi;
- che analogamente sebbene la brochure afferente l'offerta del fisso facesse riferimento ad "attivazioni entro il 30 settembre 2015" ancora alla data del 08.10.2015 il commerciale riferiva come rinnovata la promozione e pertanto perfettamente sottoscrivibile;
- di ritenere conseguentemente, sulla base della documentazione contrattuale rilasciata e firmata ed accettata, abbinandola al materiale pubblicitario mostrato, che la fattura avrebbe dovuto esporre i seguenti importi: Euro 60/mese per la componente fissa del contratto (iva compresa in quanto nulla veniva specificato in ordine alla stessa come da evidenza del documento 2); Euro 29/mese per ciascuna

numerazione mobile (iva esclusa in quanto in tal caso indicato come da evidenza del documento 3); Euro 10/mese per ciascuno dei terminali abbinati alle utenze mobili (fuori campo iva); Totale stimato per intero contratto (fisso e mobile) euro 392,28 su base bimestre;

- che, peraltro, la fatturazione avrebbe dovuto essere unica poiché è nella ratio stessa dei piani tariffari convergenti che lo sia, quando invece le fatture emesse erano separate tra prodotti fissi e mobili con evidenti maggiori difficoltà nel tenere sotto controllo costi ed addebiti;
- che in data 04.11.2015 Tim confermava l'attivazione del contratto di abbonamento per la linea isdn XXX;
- che la documentazione trasmessa dal gestore telefonico alla sezione Profilo Commerciale poneva in immediata evidenza alcune discrepanze con quanto prospettato in fase di vendita e nello specifico il costo della linea fissa era indicato in euro 55/mese (al netto dell'iva) ed inoltre veniva fatto riferimento ad un contributo di attivazione pari ad euro 100,00=; invece, sia il contratto che il materiale informativo allegato allo stesso riportavano un costo di euro 60/mese (senza alcuna specifica per quanto attinente all'iva) e prevedevano la gratuità (prorogata come riferito a voce dal commerciale) del contributo di attivazione;
- che in data 07.12.2015 Tim emetteva la prima fattura, numero 8A01148096, riferita al fisso che esponeva la data del 02.11.2015 come quella di attivazione e che, tuttavia, recava un costo complessivo pari ad euro 95,28 in luogo degli attesi 60,00 (riferiti al mese di novembre 2015);
- di rendersi conto - nonostante le rassicurazioni del commerciale in ordine al fatto che Tim avrebbe provveduto alla migrazione di entrambe le numerazioni e che detta operazione avrebbe comportato la cessazione dei contratti di British Telecom - al ricevimento della fattura numero A2015-613249 del 07.12.2015 che per la numerazione XXX corrispondeva il canone del piano tariffario sia al recipient (Tim) che ancora anche al donating (British Telecom), mentre per la numerazione XXX verosimilmente alcuna migrazione era intervenuta;
- che la problematica della doppia fatturazione perdurava anche per i mesi successivi atteso il fatto che il donating emetteva le seguenti fatture: n. A2016-14912 del 07.01.2016 riferita al mese di Dicembre 2015, n. A2016-65945 del 07.02.2016 riferita al mese di Gennaio 2016;
- che, peraltro, le fatture di cui sopra riportano alla voce "traffico" addebiti in realtà ascrivibili a servizi a sovrapprezzo recisamente sconosciuti e comunque esposti in maniera del tutto generica;
- che il ciclo di fatturazione da parte di BT si concludeva con l'emissione della nota di credito n. A2016 -116560 di euro 84,85 che non risulta essere mai stata rimborsata;
- che, parallelamente, Tim emetteva successivamente alla fattura n. 8A01148096 anche le seguenti: bimestre Dicembre 2015 - Gennaio 2016 corrispondente alla fattura numero 8A00104726, bimestre Febbraio 2016 - Marzo 2016 corrispondente alla fattura numero 8A00292679, bimestre Aprile 2016 - Maggio 2016 corrispondente alla fattura numero 8A00503814, n. 8A00700363 del 05.08.2016 riferita al bimestre

Giugno - Luglio 2016, n. 8A00887513 del 06.10.2016 riferita al bimestre Agosto - Settembre 2016;

- di stimare, infine, anche l'emissione della fattura riferita al bimestre Ottobre 2016 - Novembre 2016;
- di avere in data 31.03.2016 trasmesso fax di reclamo al numero XXX avente ad oggetto la contestazione della fatturazione riferita al fisso con specifico riferimento all'opzione "Nuvola" che non era stata oggetto di richiesta (ed infatti non specificata sulla proposta contrattuale del 08.10.2015);
- che il reclamo risulta essere rimasto privo di riscontro e parimenti il servizio sconosciuto attivo dal 13.11.2015 come da evidenza della fattura n. 8A01148096;
- che, stante l'insoddisfazione nei confronti del gestore Tim, nel mese di ottobre 2016, più precisamente in data 11.10.2016, migrava la linea telefonica numero XXX verso l'olo Fastweb il quale, in data 14.11.2016, emetteva la fattura numero 8161824;
- di rilevare - per quanto attiene le mimiche della migrazione dei mobili XXX - XXX - XXX avvenuta da Wind Tre (in allora Wind Telecomunicazioni Spa) a Tim - il ritardo della stessa rispetto allo sla di perfezionamento previsto dall'autorità fissato, come noto, in 2 giorni lavorativi che per convenzione decorrono dalla data di sottoscrizione del contratto di migrazione;
- che più dettagliatamente, come da evidenza della fattura di Tim n. 7X00137199 emessa il 17.01.2016, le date di perfezionamento delle portabilità risultano essere: utenza XXX attivata da Tim per mnp in data 13.11.2015, utenza XXX attivata da Tim per mnp in data 10.11.2015, utenza XXX attivata da Tim per mnp in data 10.11.2015;
- che, atteso l'indubbio disagio rappresentato dalla separazione delle fatture, i problemi di costi non coincidenti con quanto atteso a seguito dell'evidenza contrattuale si proponevano anche per i mobili;
- che, infatti, il totale della prima fattura dei mobili risultava essere pari ad euro 485,22 in luogo degli attesi 272,28;
- che l'analisi delle singole voci della fattura pone alcuni quesiti legati ad alcuni aspetti tra i quali *ex multis*: il tablet veniva fatto pagare sebbene dovesse essere gratuito; il costo dei telefoni non corrispondeva a quello del contratto; venivano addebitati costi di ricarica automatica non indicati sulla PDA; veniva addebitata l'utenza mobile numero XXX attiva dal 05.11.2015 che non risulta essere mai stata richiesta né tanto meno in uso;
- che in data 15.11.2017 si richiedeva, al fine di effettuare le opportune verifiche, la trasmissione della copia contrattuale con l'evidenza della sottoscrizione per accettazione;
- che nulla a proposito di quanto sopra risulta essere stato trasmesso; del tutto lecito quindi il dubbio se l'evidenza documentale afferente la richiesta di attivazione della numerazione mobile sia nella disponibilità del gestore;

- che la successiva fattura n. 7X00987679 trasmessa dal gestore telefonico e riferita al bimestre Gennaio - Febbraio 2016, nonché quelle del periodo Marzo - Aprile 2016 n. 7X01774899, del periodo Maggio - Giugno 2016 n. 7X02666805 e del periodo Luglio - Agosto 2016 n. 7X03564809, presentavano l'identica serie di problemi già segnalata;
- di precisare, a corollario della narrazione, che in data 21.10.2016 sottoscriveva un contratto per la migrazione delle numerazioni mobili XXX - XXX - XXX verso la compagnia H3G Spa. (adesso Wind Tre Spa.), che si concludeva in data 26.10.2016 come anche da evidenza della fattura di Tim numero 7X04290231 (gestore donating);
- di avere ricevuto da parte di Tim una serie di fatture riferite alle rate residue dei Samsung Galaxy S6 (quando ben avrebbero potuto essere addebitate massivamente in occasione della cessazione per mnp come è in uso fare alle altre compagnie telefoniche);
- di essere degno di contestazione il fatto che la fatturazione abbia continuato a riguardare un terminale che avrebbe dovuto essere gratuito (ci si riferisce al tablet) ed un'utenza mobile (il XXX) che risulta essere oggetto di disconoscimento in quanto mai richiesta;
- che, a conferma dell'inappropriata attivazione da parte di Tim della succitata numerazione mobile, si pongono quanto meno due circostanze: l'assenza di traffico (non comunque riportato in fattura a giusta conferma della sua inesistenza) e l'assenza della richiesta di migrazione verso altra compagnia telefonica;
- che null'altro risultava essere stato trasmesso, con evidenza del fatto che si fosse realizzata la malpractice del mancato recapito/invio delle fatture;
- che non venivano inoltre rimborsati i contributi di cessazione tariffati dal donating per la migrazione delle utenze mobili XXX XXX - XXX ed esposti sulla fattura numero 2015T001001630 emessa in data 19.12.2015 e pari ad euro 80,00 (+ iva) a sim;
- di avere trasmesso, in data 29.02.2016, fax allo XXX in quanto né sulla prima fattura come anche sulla seconda era presente il rimborso delle penali applicate dal donating;
- di avere in data 20.05.2016 inoltrato ulteriore fax di reclamo ribadendo la richiesta già avanzata in data 29.02.2016;
- che le richieste andavano di fatto tutte disattese ed i relativi reclami rimanevano privi del dovuto riscontro;
- che in data 30.01.2018 si svolgeva il tentativo di conciliazione che esitava in un mancato accordo, rendendo necessario il deposito dell'istanza di definizione della controversia.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede (operando le osservazioni che seguono):

1) a causa della mancata corrispondenza degli importi previsti dal contratto e quelli fatturati da Tim per l'oggetto commerciale fisso, la ripetizione degli importi indebitamente corrisposti a Tim in ragione della difformità tra quanto contrattualizzato e quanto invece applicato sulle fatture delle utenze fisse secondo il seguente calcolo:

Fatture insolute:

5°/2016 (8A00700363) di € 177,12

6°/2016 (8A00887513) di € 149,74

(come da narrazione, i costi contrattualizzati dovevano essere pari ad euro 60/mese e pertanto su base fattura € 120,00; l'utente ritiene pertanto congruo riconoscere € 240,00 per le succitate fatture con la contestuale richiesta di storno dell'eccedenza operando una compensazione dare/avere rispetto ai maggiori importi già corrisposti; peraltro, evidenzia che da confronto con il rappresentante di Tim parrebbe che sui loro sistemi di pagamento insistano come insolute anche le fatture riferite al 1° bimestre 2017 e 2° bimestre 2017, peraltro mai recapitate da Tim; orbene in considerazione dell'evidenza sub. doc. 17 in base alla quale si evince che il dn sarebbe migrato in Fastweb a decorrere dal 11.10.2016 e che la fattura di Tim numero 8A00887513 è afferente il bimestre Agosto Settembre 2016, chiedendosi a quale titolo il donating abbia fatturato, ritiene si potrebbe forse ipotizzare una fattura successiva a quella del 6°/2016 riferita al residuo dei giorni di ottobre (consumi e canoni pro rata sino al 10.10.2016) in aggiunta ai contributi di cessazione. A tal fine previa disamina della fattura reputa si potrebbe procedere in modalità analoga a quella summenzionata).

Fatture pagate:

1°/2016 (numero 8A01148096) di € 95,20 ripetizione di € 35,20

2°/2016 (numero 8A00104726) di € 211,38 ripetizione di € 91,38

3°/2016 (numero 8A00292679) di € 195,72 ripetizione di € 75,72

4°/2016 (numero 8A00503814) di € 274,79 ripetizione di € 154,79

Totale importi che si riconoscono € 240,00 per il 5°/6° 2016 + € 5,10 per i giorni residui di Ottobre 2016 + € 35,00 a titolo di contributo di cessazione per migrazione.

Totale importo dare a Tim € 275,00

Totale importo avere da Tim € 357,09

Totale importo al netto della compensazione a favore del ricorrente € 82,09

2) per la mancata corrispondenza degli importi previsti dal contratto e quelli fatturati da Tim per gli oggetti commerciali mobili (sim+terminali), con meccanismo analogo a quello indicato per la consistenza dei fissi anche per quanto attiene i mobili (sim+terminali), reputa come dovute le somme di seguito indicate con esclusivo riferimento ai numeri XXX - XXX - XXX e cpe ad essi abbinati:

- piano tariffario "*Tim professional unlimited*" dal costo di euro 39/mese in promozione ad euro 29/mese per ogni utenza per un totale ivato su fattura bimestrale riferito al

piano tariffario € 212,28 (I.I.)

- 03 "Samsung Galaxy S6" in vendita rateizzata al costo di € 10/mese

per 24 mesi per un totale su fattura bimestrale pari ad € 60,00 (FCI)

Totale su base fattura € 272,28

Fatture insolute:

2° 2016 (numero 7X00987679) di € 475,62 riconosciuti € 272,28

3° 2016 (numero 7X01774899) di € 473,25 riconosciuti € 272,28

4° 2016 (numero 7X02666805) di € 477,45 riconosciuti € 272,28

5° 2016 (numero 7X03564809) di € 511,35 riconosciuti € 272,28

6° 2016 (numero 7X04290231) di € 921,64 riconosciuti € 272,28

1° 2017 (numero 7X00005893) di € 302,25 riconosciuti € 60,00 per le rate 13/14 dei cpe

2° 2017 (numero 7X00984264) di € 338,79 riconosciuti € 60,00 per le rate 15/16 dei cpe

Fatture pagate:

1° 2016 (numero 7X00137199) di € 485,22 ripetizione di € 212,94

Totale importo dare a Tim € 1481,40

Totale importo avere da Tim € 212,94

Totale importo al netto della compensazione a favore del gestore € 1268,46

3) storno da parte di TIM della totalità degli importi insoluti riferiti alle rate del tablet e della numerazione mobile disconosciuta (considerando la fattispecie come assorbita da quella di cui sopra poiché i conteggi dei maggiori esborsi e degli insoluti hanno visto la logica esclusione delle voci non riconosciute quali: rate del Tablet e canoni della sim XXX oggetto di disconoscimento);

4) indennizzo da parte di TIM per l'indebita attivazione della SIMXXX.

Come da evidenza della fattura numero 7X00137199 l'utenza veniva attivata in data 05.11.2015 e cessata in data 08.02.2017 come risultante dalla fattura numero 7X00984264.

Tim non ha reso disponibile la copia contrattuale sottoscritta nonostante la richiesta trasmessa con la missiva elettronica certificata di cui al doc. 19. Come già riferito a conferma dell'assenza di volontà di attivare la suddetta utenza si considerino il mancato utilizzo e la mancata migrazione.

In ossequio al dettato dell'art. 8, comma 1 dell'allegato A della delibera indennizzi si richiede a compagnia telefonica Tim la corresponsione di una somma pari ad € 5,00/

die per un totale calcolato in € 2300,00 sulla quale si potrà compensare quanto dovuto a Tim per le utenze mobili XXX - XXX - XXX e cpe ad essi abbinati (€ 1268,46)

Totale importo al netto della compensazione a favore del ricorrente € 1031,54

Quanto sopra come espressamente previsto dalla Delibera indennizzi *"fatto salvo il diritto ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati"* dei quali si è già trattato.

5) indennizzo da parte di TIM per la ritardata migrazione delle utenze mobili nn. XXX - XXX - XXX

Come già riferito le evidenze temporali: Data sottoscrizione contratto: 08.10.2015

Data avvenuta migrazione sulle singole utenze:

- Utenza XXX attivata da Tim per mnp in data 13.11.2015
- Utenza XXX attivata da Tim per mnp in data 10.11.2015
- Utenza XXX attivata da Tim per mnp in data 10.11.2015 Pertanto effettuati i dovuti calcoli avremo un periodo indennizzabile di 34 giorni per l'utenza numero XXX e di 31 giorni per le utenze numeri XXX-XXX.

Come previsto dall'art. 6 comma 1 e 12 comma 2 della Delibera il ricorrente avrà diritto ad un importo pari ad € 5,00/ die.

In tal caso (ma non in altri come di seguito riferito) essendo le numerazioni esposte su unico contratto si reputa congruo il calcolo su base unitaria prendendo come riferimento la numero XXX.

Totale richiesto € 170,00

6) indennizzo da parte di TIM per l'indebita attivazione dell'opzione Nuvola.

Sebbene non indicata sul contratto e non oggetto di richiesta da parte del Sig. XXX in data 13.11.2015 (fattura sub doc. 6) Tim attivava un'opzione denominata "Nuvola" che restava attiva sino alla data del 11.04.2016 come esposto nel dettaglio addebiti di cui alla fattura sub doc. 13, per un totale di 150 giorni di indebita attivazione.

Trattandosi di un'opzione si reputa debba trovare applicazione il dettato di cui al comma 2 dell'art. 8 che prevede un indennizzo pari ad € 1,00/giorni in cui l'opzione è rimasta attiva.

Sulla base di quanto sopra si reputa pertanto dovuta la somma di € 150,00.

7) indennizzo da parte di TIM per la mancata migrazione della linea fissa n. XXX anche in solido con BT, in quanto, avendo l'utente finale sottoscritto un contratto per la migrazione della linea XXX come anche della linea XXX, era interessato al passaggio di ENTRAMBE.

Esponendo la fattura BT i costi sino alla data del 29.02.2016, si considera pertanto come indennizzabile per la fattispecie della mancata migrazione la finestra temporale compresa tra la data del 08.10.2015 (sottoscrizione del contratto con

Tim) e quella già citata del 29.02.2016 quando verosimilmente interveniva da parte di BT cessazione, per un totale di 113 giorni di ritardo (già detratti i rituali 30 giorni di sla per l'espletamento della procedura). In considerazione di quanto sopra si reputa doversi corrispondere ex art. 6, comma 1 e 12, comma 2 la somma di € 5,00/die.

Totale richiesto € 565,00

8) indennizzo da parte di BT per la cessazione della linea XXX in assenza di opportuno preavviso di risoluzione contrattuale.

In considerazione che l'operato, quanto meno maldestro da parte di donating e recipient, portava di fatto alla perdita della linea XXX si richiede la corresponsione degli indennizzi secondo il combinato disposto degli artt. 9 e 12 comma 2 della già citata delibera.

Trattandosi di numerazione già attiva da anni con BT si reputa dover intervenire il limite superiore (dimezzato poiché trattasi di secondario) per una richiesta complessiva stabilita in € 2000,00.

NB: stante il disagio cagionato al cliente finale si richiede espressamente che l'Autorità prenda in considerazione l'ipotesi della connivenza (fosse anche parziale) tra la fattispecie della "mancata migrazione" e quella della "perdita della numerazione".

9) indennizzo da parte di TIM del mancato riscontro al reclamo del 29.02.2016.

Il suddetto reclamo è riferito alla richiesta di rimborso delle penali applicate dal donating (all'epoca Wind Telecomunicazioni Spa) ed esposte sulla fattura sub doc. 27. Non consta al sig. XXX che il reclamo sia stato mai riscontrato.

Applicando pertanto il limite superiore di cui all'art. 11 della Delibera si reputa dovuto l'importo di € 300,00.

10) indennizzo da parte di TIM del mancato riscontro al reclamo del 31.03.2016.

Il suddetto reclamo si deve considerare come avente natura differente e quindi riferito ad altra tipologia di disservizio da quello del 29.02.2016 in quanto riferito alla richiesta di disattivazione con annesso disconoscimento del servizio "Nuvola" illecitamente attivato da Tim.

Anche in questo caso non risulta esserci stato giusto riscontro e pertanto appare dovuta l'ulteriore somma di € 300,00.

11) rimborso da parte di TIM, come da evidenza contrattuale, dei contributi di cessazione dell'OLO donating (pari alla somma ivata di € 292,80) per quanto attiene la MNP dei mobili XXX - XXX - XXX.

12) storno da parte di BT delle fatture insolite riferite alle linee nn. XXX e XXX e cioè : n. A2015-613249 di € 84,40, n. A2016-14912 di € 84,40, n. A2016-65945 di € 58,39, essendo essere già intervenuta migrazione verso Tim dal mese di novembre 2015.

13) rimborso da parte di BT della fattura n. A2016-116560 che reca un importo negativo (quindi a favore del cliente) pari ad € 84,85.

L'operatore Tim, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che l'utente sottoscriveva in data 08.10.2015 un contratto per il rientro della linea n. XXX con attivazione del profilo commerciale "Promo Valore";
- che, dalla lettura delle fatture, si evince come i canoni applicati rispecchiassero quanto concordato in sede di sottoscrizione;
- che invero venivano applicati i seguenti canoni: Linea Valore + ISDN : € 110,00 bimestrali, Tutto Senza Limiti ADSL: € 40,00 bimestrali, canoni opzione Nuvola: € 20,00 bimestrali, nonché gli sconti: Promo Valore: - € 30,00, Promozione Linea Valore + ISDN: - € 10,00 (temporaneo);
- che appare evidente come il canone applicato fosse pari ad € 60,00 / mese, escluse le tariffe del servizio Nuvola e lo sconto "Promozione Linea valore + ISDN" applicato soltanto per un circoscritto periodo di tempo;
- che nel contratto sottoscritto dall'utente è espressamente indicata la richiesta di attivazione del profilo Tutto Senza Limiti ADSL + opzione Bundle Nuvola It Plus;
- che la migrazione della linea n. XXX non avveniva unicamente a causa della rinuncia espressa dell'utente in data 05.11.2015; che a riprova, non perveniva alcun reclamo relativo alla mancata portabilità dell'utenza aggiuntiva;
- che l'unico reclamo pervenuto afferiva all'attivazione non richiesta del servizio "Nuvola", che provvedeva a cessare il 12.04.2016;
- di vantare un fondato credito di € 570,38 con riferimento all'utenza n. XXX;
- di ritenere privi di valore probatorio i canoni delle numerazioni mobili scritti sulla documentazione della fase pre – contrattuale;
- che una determinata tariffa era addirittura inesistente alla data di sottoscrizione in quanto vendibile solo dalla fine del 2016;
- che per le suddette linee mobili le schermate prodotte permettono di evincere non vi sia stato alcun ritardo nella loro portabilità;
- di precisare che il calcolo dei giorni previsto dalla normativa si considera dalla data di Cut Over e non dalla data di sottoscrizione del contratto;
- che con riferimento all'I Pad, sul contratto appare la parola "promo" e non invece "omaggio";
- che la rata mensile per l'acquisto dell'apparato era di € 23,00/mese;
- che a tale apparato è stata abbinata la sim M2M n. XXX con offerta 20 GB come evincibile nel contratto;

- che non si può vendere un apparato idoneo a produrre traffico dati e relativa sim senza attivare una specifica offerta, in quanto verrebbe prodotto traffico a consumo con spese elevatissime;
- che il traffico prodotto da tale sim non è più verificabile essendo trascorsi n. 6 mesi, ma essendo attiva un'offerta con bundle in fattura non sarebbero apparsi addebiti;
- che gli apparati in vendita vengono addebitati in fattura a rate bimestrali al costo di € 43,36 (IVA inclusa), ma sui conti è altresì presente la promozione "Promo 9" che sconta € 18,00 (oltre IVA) a bimestre (€ 21,96 con IVA);
- che con riferimento al mancato rimborso delle penali pagate ad OLO, parte istante non ha mai inviato la documentazione necessaria;
- che il contratto mobile è cessato per morosità il 15.03.2017 e che persiste in capo ad esso un insoluto pari ad € 2.868,41.

Chiede pertanto, previa conferma della correttezza del proprio operato, il rigetto delle domande avversarie.

L'operatore BT, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che la ricorrente sottoscriveva il 09.04.2014 un contratto Vip Duet 7 Mega finalizzato all'attivazione del servizio sulle utenze XXX accesso base isdn da Wind e nuova linea isdn nativa BT;
- che l'attivazione veniva completata il 19.05.2014 ma le linee venivano configurate come analogiche;
- che il 30.05.2014 l'agenzia venditrice richiedeva la variazione della tipologia linee da analogico a digitale;
- che detta variazione si concludeva il 11.06.2014;
- che in data 11.06.15 la predetta agenzia chiedeva di verificare la correttezza della fattura A2015-183540, di cui veniva successivamente confermata la corretta contabilizzazione;
- che con mail strutturata del 03.11.2015 è stata notificata la migrazione delle utenze verso altro OLO;
- che la cessazione totale conseguente si concludeva il 21.01.2016.

L'istante, nelle repliche, sostanzialmente puntualizza nei confronti di Tim le difformità emerse rispetto a quanto stabilito in sede pre – contrattuale, evidenzia che il gestore non ha prodotto copia della lettera con la quale sarebbe stata operata rinuncia alla migrazione della linea secondaria, che dell'attivazione del mobile XXX non è stata fornita evidenza contrattuale, sottolinea la difformità del contratto a proprie mani rispetto a quello prodotto da Tim, rileva infine, in ordine ad eventuali costi del Tablet, l'assenza dell'accettazione contrattuale.

Evidenza infine, rispetto a BT, l'anomalia circa il prosieguo della fatturazione sino al 21.01.2016 pur a fronte di una cessazione per migrazione notificata in data 03.11.2015 e il fatto che la linea secondaria sia andata persa alla luce delle dichiarazioni rese da Tim.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito.

Procedendo secondo l'ordine assegnato da parte istante alle domande presentate, si reputa quanto segue.

Si ritiene meritevole di accoglimento la domanda posta *sub* n.1), in quanto Tim non ha provato che i canoni applicati nelle fatture emesse fossero conosciuti dall'istante, non producendo documento contrattuale contenente i medesimi e, dalla copia di richiesta di migrazione in Telecom Italia prodotta da XXX, l'opzione barrata da quest'ultima e quindi sottoscritta non espone i relativi costi, non permettendo pertanto di rendere indubbio che la stessa potesse conoscerli, essendo diversi da quelli che le vennero prospettati in sede di stipula contrattuale (e, cioè, euro 60/ mese).

Ne deriva pertanto che Tim:

- con riferimento alle fatture insolute dei bimestri 5° 2016 (n. 8A00700363) di € 177,12 e 6° 2016 (n. 8A00887513) di € 149,74 dovrà procedere, su ciascuna, allo storno della somma eccedente l'importo di € 120,00 (dato da € 60/mese x 2); con riferimento a quelle dei bimestri successivi, dovrà essere stornata ogni cifra ad eccezione delle somme fatturate con riferimento ai giorni residui di ottobre 2016 e ai contributi di cessazione per migrazione a Fastweb (intervenuta dal 11.10.2016), in quanto riconosciuti dall'utente;
- relativamente alle fatture pagate dei bimestri 1° 2016 (numero 8A01148096) di € 95,20, 2° 2016 (numero 8A00104726) di € 211,38, 3° 2016 (numero 8A00292679) di € 195,72, 4° 2016 (numero 8A00503814) di € 274,79 , dovrà procedere, per ciascuna di esse, al rimborso delle somme già versate dalla ricorrente ed eccedenti il già citato parametro di €120,00/bimestre.

Per quanto riguarda la domanda *sub* n. 2), relativa agli oggetti commerciali mobili sim XXX, XXX, XXX e cpe ad essi abbinati, analogamente non sono esposti sul contratto i costi delle offerte sottoscritte; inoltre, il profilo commerciale Offerta /Servizio/One pack contenente gli stessi (allegato dal gestore a propria difesa) non risulta flaggato sulla copia contrattuale e, pertanto, non può dirsi sottoscritto dalla ricorrente e, quindi, da essa conosciuto.

Conseguentemente:

- per le fatture insolute dei bimestri 2° 2016 (numero 7X00987679) di € 475,62, 3° 2016 (numero 7X01774899) di € 473,25, 4°/2016 (numero 7X02666805) di € 477,45, 5°/2016 (numero 7X03564809) di € 511,35, 6° 2016 (numero 7X04290231) di € 921,64 , Tim dovrà procedere su ciascuna allo storno della somma eccedente l'importo di € 272,28 (dato dalla somma degli importi riconosciuti di € 212,28 I.I. e di € 60,00 FCI);

- sulla fattura insoluta del 1°/2017 (numero 7X00005893) di € 302,25 e su quella insoluta del 2°/2017 (numero 7X00984264) di € 338,79, Tim dovrà procedere allo storno delle somme eccedenti quella di € 60,00 (riconosciuta dall'istante a fronte delle rate 13,14,15 e 16 dei cpe);
- relativamente alla fattura saldata del bimestre 1°/2016 (numero 7X00137199) di € 485,22, il gestore dovrà rimborsare la somma di € 212,94 , *in quanto* eccedente il sopraccitato parametro di € 272,28.

Si precisa che tale disposizione ricomprende anche l'accoglimento della domanda posta *sub* n. 3, in quanto l'esame della documentazione agli atti ha rilevato difformità di contenuto tra la copia contrattuale in mano ad XXX e quella prodotta da Tim: quella esibita dalla ricorrente non contiene, a differenza dell'altra, alcuna indicazione di una sim ulteriore (nella fattispecie, n. XXX) rispetto alle tre migrate e, inoltre, la vaga indicazione "I Pad 64 GB" è priva del riferimento "promo" citato dal gestore nelle sue difese e non reca alcuna indicazione valida da un punto di vista contrattuale (nel senso di non esporre costi).

Non si ritiene invece accoglibile la domanda posta *sub* n. 4, non risultando agli atti che l'utente abbia sporto specifico reclamo in ordine all'attivazione della sim XXX: l'unica comunicazione rivolta al gestore e riconducibile a detta numerazione (richiedente, tra l'altro, esclusivamente l'invio della relativa copia contrattuale) è datata 13.11.2017 e, quindi, inviata ben nove mesi dopo la data di cessazione del numero intervenuta il 08.02.2017; si reputa pertanto soddisfacente lo storno dei relativi importi fatturati accordato rispondendo alle domande *sub* nn. 2) e 3).

Con riferimento alla domanda *sub* n. 5 di ritardata migrazione delle tre utenze mobili, si rileva che, a fronte della sottoscrizione contrattuale del 08.10.2015, Tim, effettuava "invio" in data 11.11.2015 per la linea XXX e il 06.11.2015 per le restanti due (con date di cut over al 13.11.2015 per la prima e al 10.11.2015 per le ulteriori). Ritenendo non sia stato giustificato dal gestore il decorso di un lasso temporale superiore ad un mese rispetto alla sottoscrizione (non essendo emersi dalla documentazione depositata impedimenti tecnici tali da giustificare il ritardo nella portabilità) si ritiene spetti all'utente – calcolandolo su base unitaria prendendo in considerazione, come da richiesta dell'utente, il n. XXX - la corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento, per un importo pari ad € 5,00 / die. Conseguentemente, Tim dovrà erogare la somma di € 170,00 (5,00 x 34 gg. di ritardo).

Non si ritiene invece sia accoglibile la domanda *sub* n. 6 di indennizzo per indebita attivazione dell'opzione Nuvola in quanto, pur non essendo stato il costo della stessa esposto dall'agente, la copia contrattuale presentata da XXX e dalla stessa sottoscritta prevedeva, alla pagina n. 2, oltre all'attivazione dell'offerta "Tutto Senza Limiti ADSL" anche l'opzione "Bundle Nuvola IT Plus".

Con riferimento alle richieste *sub* nn. 7 e 8, si dispone quanto segue.

In ordine alla mancata migrazione delle linea fissa n. XXX, le ricostruzioni fornite dagli operatori appaiono lacunose, contraddittorie e, per tali motivi, non in grado di dimostrare che i fatti contestati non siano loro imputabili; in particolare, il gestore Tim non ha provato l'affermazione secondo la quale l'istante avrebbe operato una rinuncia alla predetta procedura, mentre BT nulla ha descritto in ordine ai fatti attinenti lo svolgimento della stessa, limitandosi laconicamente a dichiarare di aver notificato il 03.11.2015 la migrazione delle utenze verso altro olo. Si ritiene, pertanto, che entrambi gli operatori si siano resi corresponsabili dei disservizi occorsi, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo, sia per la mancata migrazione che per la perdita della numerazione.

Conseguentemente, con riferimento alla mancata migrazione della suddetta linea, in considerazione dei 105 giorni di ritardo intercorrenti tra la data del 08.10.2015 di stipula contrattuale e quella del 21.01.2016 di cessazione definitiva da parte di BT, detratti i rituali 30 giorni di sla per l'espletamento della procedura, si ritiene, ex art. 6, comma 2 in combinato con art. 12, comma 2 del Regolamento, debba essere erogato un indennizzo pari ad € 750,00 (€ 5,00 x 75 x 2), da imputarsi nella misura del 50% a capo di ciascun gestore; inoltre, per l'ulteriore e concreto pregiudizio subito dall'istante consistito nella perdita della numerazione, si ritiene che lo stesso abbia diritto alla corresponsione della somma di € 800,00 (da suddividersi nella misura del 50% per ciascun operatore), conteggiata secondo quanto previsto dall'art. 9 in combinato, nuovamente, con l'art. 12, comma 2 del Regolamento, in considerazione del fatto che il numero perduto afferiva alla titolarità dell'istante dal 09.04.2014, come ricostruibile dalla memoria di BT non avendo l'utente fornito altre date.

Non si ritengono accoglibili le domande *sub* nn. 9 e 10 in quanto le missive indicate non rivestono natura di reclamo ma, semplicemente, di mera comunicazione / richiesta.

Non si reputa altresì accoglibile la domanda di rimborso da parte di Tim dei contributi di cessazione versati dalla ricorrente all'olo donating, posta *sub* n. 11, in quanto, ancorchè si sia rivelato contrattualmente spettante tale rimborso, dell'effettuazione del pagamento degli stessi non è stata fornita documentazione.

In accoglimento della domanda *sub* n. 12, dovranno essere stornate le fatture insolite n. A2015-613249 di € 84,40, n. A2016-14912 di € 84,40 e n. A2016-65945 di € 58,39 emesse da BT con riferimento alle linee XXX e XXX, in quanto, stante la notifica della migrazione delle utenze verso altro OLO con mail strutturata del 03.11.15, si ritiene fosse intervenuta migrazione verso Tim e, inoltre, in quanto contenenti anche importi di traffico per servizi a sovrapprezzo sconosciuti dall'utente e in ordine ai quali il suddetto gestore non ha replicato.

Infine, con riferimento alla domanda *sub* n. 13, stante l'assenza di difesa da parte dell'operatore BT, si dispone in capo allo stesso il rimborso della fattura n. A2016-116560 laddove riguardi somme che non siano già state oggetto di storno.

C) Sugli interessi legali.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Per i motivi sopra indicati,

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX s.a.s. di XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, avente domicilio eletto presso XXX, per i motivi sopra indicati,

nei confronti di TIM S.p.A., in persona del legale rappresentante pro-tempore, nonché di BT ITALIA S.p.A., in persona del legale rappresentante pro-tempore.

In particolare, TIM S.p.a. è tenuto a:

- con riferimento alle fatture insolte dei bimestri 5% 2016 (n. 8A00700363) di € 177,12 e 6% 2016 (n. 8A00887513) di € 149,74, procedere su ciascuna allo storno della somma eccedente l'importo di € 120,00; con riferimento a quelle dei bimestri successivi, stornare ogni cifra ad eccezione delle somme fatturate con riferimento ai giorni residui di ottobre 2016 e ai contributi di cessazione per migrazione a Fastweb; relativamente alle fatture pagate dei bimestri 1% 2016 (numero 8A01148096) di € 95,20, 2% 2016 (numero 8A00104726) di € 211,38, 3% 2016 (numero 8A00292679) di € 195,72, 4% 2016 (numero 8A00503814) di € 274,79, procedere, per ciascuna di esse, al rimborso delle somme già versate dalla ricorrente ed eccedenti il già citato parametro di €120,00/bimestre;
- per le fatture insolte dei bimestri 2% 2016 (numero 7X00987679) di € 475,62, 3% 2016 (numero 7X01774899) di € 473,25, 4% 2016 (numero 7X02666805) di € 477,45, 5% 2016 (numero 7X03564809) di € 511,35, 6% 2016 (numero 7X04290231) di € 921,64, procedere su ciascuna allo storno della somma eccedente l'importo di € 272,28; sulle fatture insolte del 1% 2017 (numero 7X00005893) di € 302,25 e del 2% 2017 (numero 7X00984264) di € 338,79, procedere su ciascuna allo storno delle somme eccedenti quella di € 60,00 (riconosciuta dall'istante a fronte delle rate 13,14, 15 e 16 dei cpe); relativamente alla fattura saldata del bimestre 1% 2016 (numero 7X00137199) di € 485,22 rimborsare la somma di € 212,94;
- corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per ritardata migrazione delle linee mobili, la somma di € 170,00;
- corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per la mancata migrazione della linea n. 011 0712066, la somma di € 375,00;
- corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per la perdita della suddetta numerazione, la somma di € 400,00;

l'operatore BT Italia S.p.A. è tenuto a:

- corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per la mancata migrazione della linea n. 011 0712066, la somma di € 375,00;
- corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per la perdita della suddetta numerazione, la somma di € 400,00;
- stornare le fatture insolte n. A2015-613249 di € 84,40, n. A2016-14912 di € 84,40 e n. A2016-65945 di € 58,39 emesse con riferimento alle linee XXX e XXX;
- rimborsare, a mezzo assegno o bonifico bancario, la fattura n. A2016-116560 laddove riguardi somme che non siano già state oggetto di storno.

Rigetta le domande *sub* 4, 6), 9), 10) e 11) per i motivi sopra specificati.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

Gli operatori sono tenuti a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte