

DELIBERA N. 98/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GESTIONE SERVIZI/NUVOLA S.R.L./BBBELL S.P.A.
(GU14/416746/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 settembre 2021;

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. 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Gestione Servizi del 20/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze *business* n. 0174722xxx e n. 0174722xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. le utenze dedotte in controversia *«teoricamente, a decorrere dal 02/2020, sarebbero dovute passare in TIM. Nuvola, Operatore cedente, ha comunicato i codici di migrazione a TIM ma questa, per un KO tecnico non ha mai attivato i servizi»*;
- b. *«contattando i due Operatori è emerso che Nuvola ha correttamente espletato la consegna ma TIM ha "incassato" le numerazioni e non ha mai attivato il servizio»*;
- c. nelle more del passaggio i servizi non sono stati interrotti;
- d. *«stufo dei mesi persi per il passaggio a TIM, decido di rivolgermi a BBell»*;
- e. tuttavia, anche la procedura di passaggio delle utenze dedotte in controversia in BBELL S.p.A. non è andata a buon fine;
- f. *«il call Center degli Operatori comunica sempre che la portabilità è in KO per codice di migrazione in errore. Ci è voluto quasi un anno e mezzo per far passare la prima numerazione e della seconda non ho ancora notizie»*;
- g. con TIM S.p.A. l'utente ha già concluso un accordo transattivo;
- h. parte istante in udienza ha altresì precisato che *«nelle more dell'espletamento del passaggio dell'utenza n. 0174722xxx in BBell, a fronte del contratto sottoscritto in data 08/04/2020, ha regolarmente pagato le fatture emesse dall'operatore»*.

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

- i. *«€ 300 a ciascuno degli Operatori per la mancata gestione degli infiniti reclami e solleciti sulle portabilità»*;
- ii. *«€ 2500,00 a forfait per il ritardo nella gestione della portabilità del numero da applicarsi in solido all'Operatore colpevole del ritardo o ad entrambi per la cattiva gestione della pratica»*;
- iii. *«garantire immediatamente la migrazione delle numerazioni verso BBell e venga posta una tutela da eventuali future pretese da una qualsiasi delle parti per fatture e/o altri addebiti»*;
- iv. *«€ 300 di gestione pratica vista la grande complessità del caso»*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Nuvola S.r.l., *reseller* di TWT, nell'ambito del contraddittorio ha dichiarato che in data 31/10/2019 parte istante, ha mezzo *e-mail*, ha richiesto il codice di migrazione relativo alle utenze dedotte in controversia, codici che, in pari data e con lo stesso mezzo, sono stati comunicati.

In data 04/02/2020 sul portale TWT risulta *«richiesta di passaggio ad altro operatore (non vediamo l'operatore ricevente) per la linea 017472xxx»*. In data 17/02/2020 la linea n. 0174722xxx è stata cessata. Tuttavia, erroneamente è stata emessa

ancora fattura relativa ai canoni delle due linee, ma prontamente è stata emessa nota di credito a storno completo dei canoni dal 17/02/2020 per la linea 0174722xxx.

In data 27/05/2020 sul portale TWT risulta richiesta di passaggio ad altro operatore per la linea 0174722xxx, ma il giorno 29 seguente l'operatore viene informato «*che i codici di migrazione siano stati bocciati*». La Società ha dunque richiesto a TWT di verificare la correttezza dello stato della linea atteso che «*l'operatore che deve effettuare la portabilità dice che il codice di migrazione è errato ed al cliente non risulta che la linea sia stata migrata verso altro ulteriore operatore*». TWT, in riscontro, ha dato conferma della correttezza del CDM e tanto è stato comunicato all'utente.

In data 29/07/2020 l'utenza n. 0174722xxx risultava in cessazione, pertanto è stato chiesto a TWT di effettuare ulteriori verifiche; in riscontro TWT ha dichiarato «*è presente ordine NP OUT cod. 2020-05-27-095719 dall'operatore BBS che aveva dac 10-06-2020 ma mai espletata dal donor TIM ...lato TWT avevamo dato ok alle verifiche formali del CDM*».

In data 27/01/2021 sul portale di TWT risulta una richiesta di passaggio ad altro operatore per la linea n. 0174722xxx. Il 04/02/2021 risulta che la linea n. 0174722xxx è stata cessata; in data 04/03/2021 è stata emessa nota di credito a storno dei canoni anticipati con decorrenza dal 04/02/2021.

In esito al deposito dell'istanza di conciliazione al CORECOM sono stati condotti ulteriori accertamenti presso TWT dai quali è emerso che la numerazione di cui si discute è migrata a febbraio 2021, in particolare la portabilità è stata espletata con ordine NP OUT 2021-01-20-164410 il 03/02/2021. Quindi, «*TWT ha sempre dato riscontro positivo alle verifiche del CDM ma l'espletamento della migrazione non è mai avvenuto da TIM (Donor) se non con ultimo ordine inviato: 2021-01-20-164410 0174722xxx POTS 20-01-2021 03-02-2021 03-02-2021 0 BBS TWT TLC Espletato*».

In definitiva, l'operatore ha addotto che tutti i reclami sono stati correttamente gestiti e tutte le attività di competenza sono state correttamente espletate; fermo restando che «*in tutta questa fase il Cliente non ha subito alcun disservizio tecnico ed ha avuto sempre il ns supporto tecnico/commerciale a Sua disposizione*».

L'operatore BBELL S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante ha aderito a una PDA in data 08/04/2020 richiedendo contestualmente la portabilità delle due utenze dedotte in controversia da Nuvola S.r.l.; pertanto, in data 15/04/2020 ha richiesto la Number Portability «*sulla piattaforma di interscambio tra operatori usando i codici di migrazione forniti dal Cliente e da lui ricevuti da Nuvola, ricevendo come DAC il 27/05/2020*». Tuttavia, alla data della DAC «*per la linea 0174/722xxx BBell ha ricevuto "ko per codice di migrazione errato"; per la linea 0174/722xxx, invece, "ko per impossibilità tecnica". BBell ha provato ad inviare ulteriori richieste, ma il risultato è sempre stato il medesimo*».

In data 20/01/2021, parte istante ha depositato il formulario GU5/377387/21 del 13/01/2021. BBell. «*il giorno stesso, ha dunque provato ad effettuare la richiesta di NP utilizzando nuovamente i codici di migrazione in proprio possesso, riscontrando quanto segue: per la numerazione 0174/722xxx, inizialmente BBell ha ricevuto KO per "codice di migrazione errato" ma in data 22/01/2021, a seguito di ulteriore controllo, risultava in DAC al 03/02/21; per la numerazione 0174/722xxx continuava a dare KO tecnico*».

Nella prima udienza di conciliazione, del 03/02/2021, l'utente ha confermato il passaggio del n. 0174/722xxx in BBell dal 03/02/2021, «*mentre per la numerazione 0174/722xxx TIM ha comunicato di averla in carico e ha inserito su ConciliaWeb la fattura in PDF, dalla quale è stato possibile ricavare il codice di migrazione da utilizzare. In data 09/02/2021 BBell, pertanto, ha richiesto la NP per la numerazione 0174/722xxx usando il codice fornito da TIM, con DAC al 22/02/2021*».

La Società, inoltre, ha precisato di aver sempre prontamente gestito i reclami dell'utente e di essersi adoperata, nel rispetto della normativa vigente e per quanto di competenza, per l'espletamento della procedura di portabilità richiesta. In particolare, per quel che concerne la linea n. 0174/722xxx deve ritenersi che «*la portabilità della numerazione ha subito dei ritardi poiché né il Cliente né Nuvola erano in possesso del codice di migrazione corretto da fornire a BBell, codice che è stato fornito da TIM stessa (con caricamento della fattura in PDF su ConciliaWeb) solamente a febbraio 2021 per mezzo del procedimento di conciliazione*».

Infine, la Società ha sottolineato che «*non è propriamente corretto parlare di disservizio, poiché le numerazioni hanno continuato a funzionare (se la scrivente non erra, il numero 0174/722xxx con Nuvola e il numero 0174/722xxx con TIM)*».

In virtù di quanto sopra esposto, l'operatore ha quindi escluso la propria responsabilità in merito ai fatti dedotti in controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento atteso che in atti non è stato depositato alcuno «*degli infiniti reclami e solleciti sulle portabilità*» asseritamente formulati dall'utente e inviati ad entrambi gli operatori.

Per quel che concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., in relazione al passaggio delle utenze su rete TIM S.p.A. non si riscontra alcun inadempimento addebitabile all'operatore *donating* Nuvola S.r.l. Infatti, l'utenza n. 0174722xxx risulta passata tempestivamente e il ritardo nella portabilità dell'utenza n. 0174722xxx non si ritiene imputabile all'operatore *donating*, Nuvola S.r.l., atteso che, come ha precisato l'utente nell'istanza di definizione, con TIM S.p.A. ha concluso un accordo transattivo.

In relazione al passaggio delle utenze su rete BBELL S.p.A., si osserva che, a fronte della PDA sottoscritta in data 08/04/2020, l'operatore *recipient* ha posto in essere le attività di competenza, utilizzando i codici di migrazione forniti dall'istante. In particolare, a fronte della richiesta di NP inserita in data 15/04/2020, BBELL S.p.A. ha dichiarato, incontestatamente, di aver ricevuto un KO per impossibilità tecnica in riferimento all'utenza n. 0174/722xxx e un KO per codice di migrazione errato in riferimento all'utenza n. 0174/722xxx. Tuttavia, deve osservarsi che l'utenza n. 0174722xxx era stata cessata da Nuvola S.r.l. il 17/02/2020, a seguito del passaggio in TIM S.p.A., pertanto, la bocciatura della richiesta di NP proveniente da BBELL S.p.A., nell'aprile seguente, è coerente ma la causale di scarto non risulta congrua, atteso che nel

caso di specie non si riscontra un impedimento tecnico, bensì un “*DN non assegnato al donating*”. Peraltro, come si legge nelle memorie di Nuvola S.r.l., a fronte della richiesta dell’utente di ricevere informazioni riguardo l’omesso passaggio, l’operatore, anziché comunicare che l’utenza risultava cessata per effetto del passaggio in TIM S.p.A. confermava la correttezza del CDM, fornendo dunque un’informazione scorretta e fuorviante.

Inoltre, non si giustifica la bocciatura della richiesta di *NP* della numerazione 0174722xxx, con causale “*ko per codice di migrazione errato*”, atteso che in seguito, ovvero dopo il deposito dell’istanza GU5/377387/21, il medesimo CDM è risultato corretto; infatti, in data 22/02/2021, il passaggio dell’utenza in BBELL S.p.A. risulta espletato, incontestatamente, a mezzo dello stesso CDM che aveva ricevuto il KO l’anno precedente.

In relazione a tanto, premesso che il rapporto interno tra il *reseller* Nuvola S.r.l. con cui è contrattualizzato l’utente e il proprio fornitore TWT S.p.A. non rileva nei confronti dell’istante e considerato che nelle more dell’espletamento della procedura di passaggio le utenze non sono state disservite, si ritiene che il ritardo nel passaggio delle numerazioni dedotte in controversia su rete BBELL S.p.A. sia imputabile all’operatore *donating* Nuvola S.r.l. che, in riferimento alla numerazione 0174/722xxx ha notificato la causale di scarto errata, impedendo dunque all’operatore *recipient* di identificare l’operatore *donating* corretto e, in riferimento alla numerazione 0174722xxx, ha erroneamente mandato in scarto la procedura nell’aprile 2020, atteso che il CDM è in seguito risultato corretto.

Pertanto, riguardo la numerazione 0174/722xxx l’operatore Nuvola S.r.l. è tenuto a corrispondere in favore di parte istante l’indennizzo previsto dall’articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 3,00 al giorno per 252 giorni, computati con riferimento al periodo compreso dal 27/05/2020 (data della bocciatura del passaggio con causale “*CDM errato*”, rivelatosi poi corretto) al 03/02/2021 (data in cui è avvenuto il passaggio), per un importo complessivo pari a euro 756,00. Mentre, riguardo la numerazione 0174722xxx, l’operatore Nuvola S.r.l. è tenuto a corrispondere in favore di parte istante l’indennizzo previsto dall’articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 3,00 al giorno per 240 giorni, computati con riferimento al periodo dal 27/05/2020 (data della bocciatura del passaggio con causale errata) al 22/01/2021 (data in cui TIM S.p.A. ha reso noto che la numerazione era sui propri sistemi e ha comunicato il relativo CDM), per un importo complessivo pari ad euro 720,00.

Parimenti, merita parziale accoglimento la richiesta dell’istante di cui al punto iii., in virtù di quanto segue. Fermo restando che la procedura di passaggio di entrambe le utenze risulta di fatto espletata; pertanto, la relativa richiesta deve ritenersi già soddisfatta, riguardo alla fatturazione merita considerazione quanto dichiarato dall’utente in udienza, ovvero che «*nelle more dell’espletamento del passaggio dell’utenza n. 0174722xxx in BBell, a fronte del contratto sottoscritto in data 08/04/2020, ha regolarmente pagato le fatture emesse dall’operatore*». In proposito, in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria, è emerso che BBELL S.p.A. ha emesso fattura a far data dall’aprile 2020.

Nel merito, l'operatore ha precisato che il servizio dati era stato attivato, mentre non era stato possibile attivare il servizio fonia per le motivazioni espresse in memoria. Orbene, premesso che l'operatore non ha dato prova dell'attivazione del servizio dati, deve soprattutto rilevarsi che non vi è prova che l'utente ne abbia fruito. Infatti, per orientamento giurisprudenziale costante, si ritiene che l'emissione della bolletta non costituisca un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite, secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico. Dunque, è ormai pacifico che l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle stesse e/o al loro rimborso. Nel caso di specie, l'operatore, non ha dimostrato la legittimità di tali importi fatturati e, pertanto, i predetti importi dovranno essere restituiti all'istante.

Non può invece essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv. in quanto la procedura a mezzo la piattaforma Conciliaweb è gratuita e non risultano in atti documentate spese giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 dell'utente Gestione Servizi nei confronti di Nuvola S.r.l. e BBELL S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Nuvola S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 756,00 (settecentocinquantasei/00), a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio dell'utenza n. 0174/722xxx;
- ii. euro 720,00 (settecentoventi/00), a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio dell'utenza n. 0174722xxx.

3. La società BBELL S.p.A. è tenuta allo storno, ovvero al rimborso, degli importi fatturati in relazione alle utenze dedotte in controversia nel periodo compreso dall'aprile 2020 al febbraio 2021.

4. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

6. 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, 16 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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