

**DELIBERA N. 119/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BELLO /TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A./POSTEPAY S.P.A.  
(GU14/22463/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 settembre 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza del Sig. Bello, del 26/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'interruzione dei servizi, voce e internet, a far data dal 10.03.2018.

In particolare, il Sig. Bello, cliente di Tim S.p.A., apprendeva dal servizio clienti dell'operatore che era in corso una procedura di migrazione della linea telefonica verso Vodafone Italia S.p.A. Tuttavia, l'utente non ha mai richiesto la migrazione verso altro gestore, infatti la società "*Vodafone Italia S.p.A. sostiene che a nome dell'istante non risulta nessun'utenza attiva*".

In data 18.04.2018 il CORECOM Campania, con provvedimento d'urgenza ha disposto la riattivazione della linea. In riscontro al provvedimento d'urgenza la società Tim S.p.A. confermava che era avvenuta la migrazione in Vodafone Italia S.p.A. e produceva le relative schermate di sistema a comprova che la migrazione era stata espletata; inoltre, chiedeva a Vodafone Italia S.p.A. di comunicare il codice di migrazione per far rientrare l'utenza in TIM S.p.A. Tuttavia, Vodafone Italia S.p.A. si dichiarava estranea alla vicenda, evidenziando che la numerazione risultava migrata verso Poste Mobile che, di contro, adduceva che "*l'utenza non risultava censita*".

Nel frattempo, TIM S.p.A. ha inviato la fattura n. RT0160315, di euro 542,05, "*addebitando in un'unica rata il costo di un cordless, modem e televisore per i quali era prevista la rateizzazione*" e ha chiuso il contratto relativo all'utenza in questione.

Alla data di presentazione dell'istanza l'utente risultava ancora disservito e ha anche perso la numerazione dedotta in controversia, di cui era titolare da 15 anni.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi, voce ed adsl;
- ii) la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- iii) la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti;
- iv) la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- v) lo storno delle fatture;
- vi) il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che "*la numerazione oggetto del contenzioso risulta transitata su rete Vodafone su richiesta del gestore Poste Mobile*". Poste Mobile è un operatore virtuale che si appoggia sulla rete di Vodafone Italia S.p.A. e, a comprova di quanto addotto, ha depositato le schermate di sistema dalle quali risulta che la richiesta è stata inserita da PosteMobile.

Postepay S.p.A., operatore convenuto a seguito dell'integrazione del contraddittorio disposta dal responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento di procedura, ha dichiarato che il Sig. Bello "*non è e non è mai stato cliente di Postepay per l'utenza de qua*". Infatti, un soggetto terzo, diverso dal Sig. Bello, "*ha sottoscritto un*

*contratto PosteMobile Casa in data 12/02/2018, chiedendo contestualmente la portabilità del numero 081945xxx"; la procedura è stata espletata il 12 marzo 2018. "Successivamente la Cliente contattava il Servizio clienti di Postepay segnalando che il numero portato non era corretto e, in data 20/03/2019 inviava un fax con richiesta di risottomissione della portabilità del numero corretto. La cliente veniva ricontattata lo stesso giorno e ribadiva che il numero portato era errato. In data 21 marzo 2018 l'utente inviava disconoscimento del contratto e l'utenza veniva sospesa. In data 24 marzo 2018 l'utente chiedeva la sospensione della fatturazione e inviava modulo di disattivazione. In data 8 giugno 2018 Postepay ha proceduto alla disattivazione della linea 081945857". Nel merito Postepay ha rilevato che, in quanto operatore *recipient* non ha responsabilità in merito ai fatti dedotti in controversia; viceversa l'operatore *donating* avrebbe dovuto verificare la regolarità dei dati sottoposti ed anche la corrispondenza anagrafica e, conseguentemente, rifiutare la portabilità.*

TIM S.p.A. non ha depositato memorie, ma in udienza ha dichiarato che *"in data 3/3/18 ha ricevuto da parte di Vodafone una richiesta di migrazione dell'utenza dedotta in controversia, intestata a Bello, con DAC 12/3/2018 e che la stessa è stata finalizzata in data 22/3/18. A tale riguardo TIM rileva che da normativa è stata obbligata a lavorare la predetta richiesta di portabilità di cui è disponibile a depositare la schermata. Inoltre, dichiara che in data 12/4/18 ha comunicato al Corecom Campania in sede di GU5 che l'utenza in questione era migrata verso OLO e se l'utente avesse voluto rientrare era necessario che Telecom acquisisse il codice di migrazione"*.

### **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.

In via preliminare, deve rilevarsi, *per tabulas*, l'estraneità di Vodafone Italia S.p.A. in ordine ai fatti contestati.

Nel merito, è emerso che, presumibilmente per mero errore materiale, un soggetto terzo ha sottoscritto un contratto per l'attivazione dei servizi telefonici con Postepay S.p.A., previa portabilità da TIM S.p.A. del n. 081945857 (con codice di migrazione FVX081945856O), intestato al Sig. Bello.

Ciò stante, al fine di individuare il soggetto cui attribuire la responsabilità del disservizio patito dall'utente, si è ritenuto di condurre un accertamento istruttorio mirato a verificare il codice di migrazione associato all'utenza indebitamente migrata. In proposito, mentre la società Postepay S.p.A. ha dimostrato di aver gestito la procedura di migrazione associando all'utenza dedotta in controversia il codice di migrazione, indicato nel modulo contrattuale, n. FVX081945856O, la società TIM S.p.A., anche in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria, non ha dato evidenza delle attività poste in essere. Infatti, le uniche schermate in atti sono quelle depositate dall'utente e non provano che l'operatore *donating* abbia compiuto le attività di verifica di competenza in riferimento al codice di migrazione FVX081945856O.

In relazione a tanto, si rileva che la società TIM S.p.A. non ha dato evidenza della regolarità delle attività compiute, in qualità di operatore *donating*, ed è anche rimasta inerte, a fronte del reclamo pervenuto il 15 marzo 2018, nonostante la DAC del 12/3/2018 sia stata finalizzata solo in data 22/3/18, come l'operatore stesso ha dichiarato.

Pertanto, premesso che per un criterio di logicità e congruenza si ritiene opportuno valutare congiuntamente le richieste *sub i)* e *iv)*, TIM S.p.A., ai sensi dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 1.500,00, considerato che il Sig. Bello ha dimostrato di essere titolare della numerazione di cui si discute dall'anno 2004.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub ii)* in quanto la fattispecie dedotta in controversia attiene all'interruzione dei servizi telefonici, non all'attivazione di servizi non richiesti.

Tantomeno si ritiene di accogliere la richiesta *sub iii)* atteso che l'utente, come ha dichiarato nell'istanza di definizione, nell'aprile 2018 è venuto a conoscenza delle cause del disservizio verificatosi a far data dal marzo precedente.

In accoglimento alla richiesta *sub v)*, TIM S.p.A. è comunque tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati, in relazione ai servizi telefonici, a far data dall'interruzione degli stessi, ovvero dal 12.3.18.

Infine, non si ritiene di riconoscere le spese di procedura atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica, gratuita.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 del Sig. Bello, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., oltre a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi fatturati e addebitati, in relazione ai servizi telefonici, a far data dal 12.3.18, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, a mezzo assegno o bonifico bancario, un importo pari a euro 1.500,00, maggiorato degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. 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.

4. 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, 19 settembre 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi