

DELIBERA N. 134/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IL PAPIRO DI BOLOGNESI E VILLA/VODAFONE ITALIA S.P.A./OPTIMA
ITALIA S.P.A
(GU14/97542/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 2020;

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;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non*

oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza della società Il Papiro di Bolognesi e Villa, del 15 marzo 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'atto introduttivo del procedimento, la società istante ha dichiarato di essere già cliente di Optima in relazione all'utenza con associate due numerazioni, una fissa e una adibita a *fax*, e di aver richiesto, in data 16 aprile 2018, la migrazione in Vodafone a causa di continui disservizi.

Nel mese di maggio, ha precisato l'istante, il numero *fax* (0522671xxx) è migrato regolarmente in Vodafone e l'operatore ha cominciato a emettere le fatture in relazione alla suddetta numerazione.

Il numero di telefono fisso 0522672xxx, invece, non è migrato e l'istante ha rappresentato che il vecchio operatore, Optima, ha continuato a fatturare in relazione ai servizi voce e *internet*, mantenendo per altro in fattura anche il numero di *fax* 0522671xxx già migrato.

Nel mese di giugno 2018, inoltre, l'utenza relativa al numero fisso 0522672xxx ha smesso definitivamente di funzionare.

La società istante ha lamentato di aver più volte segnalato il disservizio a Optima, ma l'operatore si è limitato a inviare esclusivamente SMS informativi relativi alla pratica in lavorazione senza, tuttavia, dar seguito a contatti telefonici con il cliente.

In seguito a reclami, Vodafone ha comunicato, in data 8 novembre 2018, che il numero 0522672xxx risultava disattivato dal precedente gestore e che, pertanto, non poteva essere migrato.

Optima ha comunicato all'istante di aver mantenuto attivo il servizio ADSL in quanto lo stesso non è stato oggetto di richiesta di migrazione da parte di Vodafone.

Parte istante, infine, ha chiesto la riattivazione del proprio numero e il completamento della procedura di portabilità in Vodafone mediante GU5, precisando che Optima non ha ottemperato al provvedimento temporaneo.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. la migrazione del numero 0522672xxx in Vodafone;
- ii. l'indennizzo per doppia fatturazione in relazione al numero *fax* 0522671xxx;
- iii. lo storno degli insoluti e il ritiro della pratica di recupero del credito;
- iv. il rimborso dei maggiori costi fatturati da Optima;
- v. l'indennizzo per la mancata migrazione richiesta in data 16 aprile 2018;
- vi. l'indennizzo per l'eventuale perdita del numero storico;
- vii. l'indennizzo per i disagi patiti, le informazioni errate fornite e il comportamento scorretto della compagnia telefonica.

2. La posizione degli operatori

Optima Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Optima"), nei propri scritti difensivi, ha riportato quanto segue.

«Il servizio VOIP sulla numerazione 0522671xxx risulta migrato ad altro operatore in data 26.06.2018 (All. 1). Circa le modalità e le tempistiche del procedimento di migrazione, si rammenta che la procedura di migrazione risulta condotta dall'operatore recipient (nuovo operatore - Vodafone) essendo all'operatore donating (vecchio operatore - Optima) riservato un ruolo meramente passivo limitato ad un controllo formale, come stabilito dall'articolo 18 della delibera n. 274/07/CONS.

Il servizio VOIP sulla numerazione 0522672xxx non si è attivato in Optima in quanto non risulta essersi attivato su Telecom, [...]. Si allega print del tracciato in Fase 3 verso Telecom (adsl_794_21032018 2.xml), in cui non risulta esservi il dn 0522672xxx ma solo il 0522671xxx (All. 2). Al fine di acquisire la numerazione in oggetto, quindi, il cliente dovrà necessariamente interfacciarsi con il donator (proprietario) della numerazione, ovvero Telecom Italia. Ciò considerato, Optima non è stata interessata da alcuna procedura di migrazione in merito a tale numerazione.

Considerata la mancata attivazione del servizio VOIP sulla numerazione 0522672xxx e la migrazione del servizio VOIP sulla numerazione 0522671xxx, Optima ha provveduto allo storno di tutti gli importi fatturati a titolo di "servizio voce", mediante nota di credito n. 5000611 del 15.04.2019, dell'importo di euro 25,67 (All. 3).»

In relazione agli indennizzi chiesti dall'istante, Optima ha dichiarato quanto segue.

«Gli indennizzi relativi alla mancata attivazione del servizio VOIP sulla numerazione 0522672xxx e alla migrazione del servizio VOIP sulla numerazione 0522671xxx sono già stati riconosciuti da Optima al cliente, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a titolo di “servizio voce”, effettuato con la nota di credito allegata (cfr. All. 3); l’indennizzo per le spese di procedura e gli altri indennizzi richiesti dal cliente non risultano dovuti, in quanto privi di alcun suffragio probatorio e dal momento che, ai sensi dell’art. 20 comma 4 e 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera n. 203/18/CONS), nell’odierna sede non è possibile richiedere e/o liquidare somme a titolo di risarcimento dei danni asseritamente subiti a causa della problematica esposta, essendo tale materia espressamente demandata alla sede giurisdizionale ordinaria.»

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”), nel merito dei fatti dedotti in controversia, ha dichiarato che la parte istante, in data 16 aprile 2018, ha sottoscritto una proposta di abbonamento per l’attivazione di una linea di rete fissa con associati due numeri da importare, n. 0522671xxx e n. 0522672xxx. In data 18 maggio 2018, pertanto, l’operatore ha attivato il *link* n. 6985708.

In relazione al numero 0522671xxx, Vodafone ha specificato che una prima richiesta di “GNP” è stata inserita in data 22 maggio 2018 e scartata a causa di un problema sulla numerazione da parte del *donating*. In seguito alla normalizzazione effettuata dal *donating*, in data 13 giugno 2018, l’operatore ha effettuato una nuova richiesta di portabilità regolarmente espletata in data 26 giugno 2018.

In relazione al numero 0522672xxx, Vodafone ha precisato che sono state inserite quattro richieste di portabilità, rispettivamente, in data 22 maggio, 13 giugno, 24 agosto e 20 settembre 2018, tutte scartate con causale “*Directory Number non attivo*”.

Nel corso dei tentativi di portabilità effettuati, l’operatore ha informato il cliente con apposite comunicazioni e ha altresì provveduto a segnalare la problematica al *donating*, il quale, dopo aver tentato di bonificare la numerazione per consentire il passaggio, ha infine confermato che la stessa risultava disattiva.

Alla luce di quanto sopra, Vodafone ha sottolineato di non avere alcuna responsabilità in relazione alla mancata portabilità del numero considerati i KO ricevuti.

L’operatore ha rammentato che la Carta servizi Vodafone indica espressamente il tempo massimo per l’attivazione del servizio di accesso a *Internet* da postazione fissa in 60 giorni dalla data di registrazione dell’ordine di attivazione.

Ancora sul punto, Vodafone ha riportato la disposizione di cui all’articolo 4 delle Condizioni di utilizzo del servizio di portabilità del numero fisso (conosciute e accettate dall’utente in sede di sottoscrizione del contratto, stante il richiamo a tale articolo a pagina 10 della proposta di attivazione), secondo la quale: “[l]a richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione o rifiuto. La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: per motivi imputabili al Cliente; non corrispondenza tra sottoscrittore della richiesta ed intestatario del numero fisso corrispondente al contratto di Abbonamento fruito tramite la rete dell’operatore di provenienza; non appartenenza o non correttezza del numero fisso all’operatore di provenienza; dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. Inoltre il rifiuto avviene per i numeri telefonici:

per i quali sia in corso di espletamento una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero; per i quali sia stata fatta richiesta di portabilità da recipient diversi, laddove le richieste abbiano la medesima data di sottoscrizione (gg/mm/aa); per i quali sia stata formulata un'altra richiesta di portabilità da un diverso recipient già pervenuta all'operatore di provenienza ed evasa o in corso di evasione ma con data di sottoscrizione più recente; di linee utilizzate per apparecchi telefonici pubblici a pagamento. In tutti i casi in cui l'operatore di provenienza evidenzi il verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente a Vodafone tutte le cause di rifiuto e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte di Vodafone di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il servizio di portabilità per causa a lui non imputabile, Vodafone restituirà l'eventuale corrispettivo del servizio pagato dal Cliente, sotto forma di traffico telefonico. Nei casi in cui l'impossibilità di attivazione dipenda da cause imputabili al Cliente, Vodafone potrà non restituire l'eventuale corrispettivo ricevuto in considerazione delle attività svolte a seguito della richiesta di portabilità".

L'operatore ha altresì aggiunto che il successivo articolo 5 prosegue statuendo che: “[i]n caso di mancate/ritardate attivazioni del servizio di portabilità per cause non imputabili a Vodafone, la stessa non sarà ritenuta in alcun modo responsabile”.

Vodafone ha evidenziato, inoltre, che in ottica di *caring* del cliente ha applicato uno sconto del 100 per cento, per due mesi, sul canone di rete fissa.

In ordine alla lamentata perdita del numero, Vodafone ha eccepito l'assenza di prove riferite alla storicità del numero.

L'operatore, infine, ha contestato l'assenza di reclami in atti sottolineando il peso dirimente che gli stessi rivestono in ordine all'eventuale riconoscimento degli indennizzi e ha precisato che non sussistono morosità in capo all'istante.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in sede di udienza, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito specificato.

La richiesta *sub i* non può trovare accoglimento in quanto le evidenze istruttorie confermano che la numerazione 0522672xxx risulta, all'esito dei tentativi di portabilità effettuati dal *recipient* Vodafone, disattiva.

Ai fini della presente decisione, dunque, la mancata portabilità del numero si traduce sostanzialmente nella perdita della numerazione in questione, atteso che la stessa non è più rientrata nella disponibilità dell'istante. Si tornerà su tale aspetto nel seguito della trattazione.

In relazione alle richieste di cui ai punti ii, iii e iv, si ritiene che le stesse possano essere trattate congiuntamente in quanto riferite tutte alla posizione dell'istante nei confronti di Optima Italia.

In particolare, le stesse possono considerarsi superate alla luce di quanto dichiarato e documentato dall'operatore nell'ambito del presente procedimento e rimasto incontestato da parte dell'utente. Optima, infatti, ha dichiarato di aver emesso in favore

dell'istante la nota di credito n. 5000611 in data 15 aprile 2019, stante la mancata attivazione del numero 0522672xxx e l'avvenuto passaggio in Vodafone del numero 0522671xxx, avendo in tal modo già risposto alle contestazioni e alle richieste di parte avversa riferite alla fatturazione di Optima.

Inoltre, si precisa che non si ha evidenza di morosità pendenti in capo all'istante, precisamente, nei confronti di nessuno dei gestori convenuti.

Per quanto riguarda la richiesta *sub v*, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento atteso che il passaggio in Vodafone si è espletato in data 18 maggio 2018 con l'attivazione dei servizi (*link* di rete fissa n. 6985708) e con il completamento della portabilità del numero 0522671xxx in data 26 giugno 2018.

Infatti, alla luce della data di sottoscrizione della proposta di abbonamento Vodafone del 16 aprile 2018, considerate le condizioni generali di contratto e la Carta servizi del gestore, si ritiene che le tempistiche attuative rientrino nei termini contrattualmente previsti per le procedure di passaggio ovvero di attivazione dei servizi da parte del nuovo operatore, tenuto altresì conto dello scarto ricevuto da Vodafone in relazione al numero 0522671xxx la cui portabilità è poi andata a buon fine (che ha comunque richiesto un'operazione di bonifica da parte del *donating*).

In merito alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento per le motivazioni di seguito espresse.

In primis, giova precisare che l'utenza dedotta in controversia era attiva con Optima dal 3 aprile 2018 ed è rimasta in consistenza del suddetto operatore per un periodo relativamente breve, atteso che la società istante, con il contratto del successivo 16 aprile 2018, si è risolto a riportare i servizi all'operatore Vodafone che aveva già in carico l'utenza prima della migrazione verso Optima.

Dunque, come si evince dalla documentazione in atti e dalle schermate allegate da Vodafone, l'utenza di cui si discute era già stata oggetto di una precedente richiesta di migrazione da Vodafone a Optima Italia, espletata in data 3 aprile 2018.

Per quanto la descrizione dei fatti rappresentata dall'istante nel formulario non sia particolarmente chiara in relazione al verificarsi del disservizio sul numero 0522672xxx, dal fascicolo documentale si evince che Optima, all'atto di acquisire l'utenza, con le due numerazioni 0522671xxx e 0522672xxx a essa associate, non ha richiesto e dunque espletato la portabilità del secondo numero, come invece indicato nel modulo contrattuale versato in atti da parte istante (in relazione al quale Optima non ha prodotto né contestato alcunché).

D'altra parte, Optima ha dichiarato che “[i]l servizio VOIP sulla numerazione 0522672xxx non si è attivato in Optima in quanto non risulta essersi attivato su Telecom”, depositando in atti il *report* della richiesta di migrazione espletata con DAC 3 aprile 2018 in cui è indicato il solo DN 0522671566 e non provando di aver effettuato ulteriori operazioni utili a importare anche l'altra numerazione di interesse dell'istante, n. 0522672xxx.

A fronte della richiesta di migrazione effettuata da Optima, Vodafone ha dal canto suo cessato la numerazione 0522672xxx non importata, con conseguente rientro della stessa nella disponibilità del *donor*.

Come previsto dalla regolamentazione di settore, quando la cessazione avviene in assenza di richiesta di *number portability* verso un altro gestore, l'operatore (il *donor*) al

quale viene restituita la numerazione si impegna a non riutilizzarla per un periodo di almeno 30 giorni proprio per consentire all'operatore che ha acquisito il cliente, precedentemente utilizzatore del numero, di richiederne, in tale lasso di tempo, la portabilità.

In tal senso, si ritiene che l'inerzia di Optima in relazione alla mancata portabilità del numero 0522672xxx - di cui doveva farsi carico sulla scorta del contratto con il cliente relativo al precedente passaggio tra operatori chiuso in data 3 aprile 2018 - abbia determinato le condizioni della perdita del numero atteso che lo stesso, all'esito della procedura successivamente avviata da Vodafone, è risultato ormai disattivo.

In altre parole, alla luce del fascicolo documentale, si ritiene che la mancata portabilità e la conseguente perdita del numero 0522672xxx debbano collegarsi alla procedura di passaggio da Vodafone a Optima, antecedente a quella cui l'istante fa in prima battuta riferimento nel formulario GU14, atteso che la numerazione in questione non è mai transitata in Optima prima ancora di poter essere importata da Vodafone.

Né può ritenersi in alcun modo onere dell'utente interloquire con il *donor* nell'ambito di una procedura di passaggio tra operatori, come invece nelle pretese espresse da Optima in memoria, posto che il *recipient* rimane il principale referente del cliente e ha l'onere di implementare tutte le attività tecniche necessarie per adempiere agli impegni contrattualmente assunti.

In considerazione di ciò, Optima è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo liquidabile, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 6.000,00.

Al riguardo, si precisa che risulta documentata la storicità del numero, abbinato dal 2004 all'attività economica de "Il Papiro", in ragione della quale va riconosciuta la somma di euro 100,00 per ciascun anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500,00, da quadruplicarsi in ragione della natura *business* dell'utenza dedotta in controversia.

Infine, per quanto riguarda le richieste formulate da parte istante al punto vii, si precisa che le stesse non possono essere accolte posto che configurano a tutti gli effetti una domanda di risarcimento del danno che, in quanto tale, esula completamente dall'ambito di competenza dell'Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita 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 di Il Papiro di Bolognesi e Villa e nei confronti di Optima Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società Optima Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante il seguente importo:

- i. euro 6.000,00 (seimila/00) a titolo di indennizzo corrisposto ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

4. 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.

5. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 31 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone