

## **DELIBERA N. 160/19/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ADDAZIO / VODAFONE ITALIA S.P.A. / EHINET S.R.L. (GU14/56069/2018)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 novembre 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;

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*” 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 il 31 dicembre 2019".*

VISTE le istanze dell'utente Addazio, n. 56059 e n. 56050, del 10 dicembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'atto introduttivo del procedimento, l'istante ha dichiarato di aver stipulato, in data 30 giugno 2017, un contratto con Ehinet S.r.l. per la fornitura del servizio "fonia" chiedendo contestuale portabilità del numero 0575610xxx dal precedente gestore, Vodafone Italia S.p.A.; Ehinet S.r.l., in data 30 giugno 2017, procedeva a fatturare i costi della procedura di *number portability* che, tuttavia, non veniva espletata. L'utente ha lamentato inoltre la "doppia fatturazione".

In data 8 marzo 2018, dato il persistere del disservizio, l'istante effettuava reclamo nei confronti di entrambi i gestori.

In data 27 giugno 2018, l'utente depositava formulario GU5 in quanto la portabilità del numero non risultava ancora espletata. La stessa di perfezionava soltanto in data 23 agosto 2018, con un ritardo di ben 390 giorni.

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

*i.* indennizzo per ritardo nella portabilità del numero 0575610xxx, dal 30 luglio 2017 al 23 agosto 2018;

*ii.* indennizzo per ritardo nella procedura di passaggio ad altro operatore in relazione all'attivazione del servizio fonia, dal 30 luglio 2017 al 23 agosto 2018;

*iii.* indennizzo per mancata risposta ai reclami, dal 23 aprile 2018 per un totale di 232 giorni;

*iv.* ripetizione dei canoni versati in regime di "doppia fatturazione";

*v.* annullamento di eventuali morosità;

*vi.* spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone") ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle presenti nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, Vodafone ha in primo luogo precisato che l'utente aveva attivo il solo servizio voce con il piano "Vodafone Telefono Fisso". Ciò stante, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, il gestore ha rilevato che è stata inserita una sola richiesta di GNP *out* per il numero 0575610xxx, inserita da CloudItalia Telecomunicazioni S.p.A. in data 9 agosto 2018 e regolarmente gestita ed espletata in data 23 agosto 2018. Vodafone, pertanto, ha sottolineato la propria assenza di responsabilità in relazione a quanto lamentato dall'utente. Il gestore, infine, ha contestato la fondatezza della richiesta di storno/rimborso delle fatture, considerato che la fatturazione è proseguita fino all'effettiva data di passaggio al gestore *recipient* e che non risulta in atti alcun valido reclamo relativo alla fatturazione. Nell' specifico, quanto alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, Vodafone ha ribadito che i reclami dell'istante sono stati puntualmente gestiti dal servizio clienti Vodafone, come da note di gestione allegate.

Ehinet S.r.l. (di seguito anche solo "Ehinet") ha riportato in atti la seguente ricostruzione della vicenda relativa alla portabilità del numero dedotto in controversia: «22/06/17: ordine portabilità effettuato; 03/07/17: documenti ricevuti; 03/07/17: lanciata lavorazione: Codice ordine CloudItalia: PLUNP155132, Codice di migrazione inserito: JKK12345678222T - 06/07/17: La richiesta era ancora in attesa di sblocco e abbiamo provato a chiamarlo la prima volta senza riuscire a parlarci. - 12/07/17: Il cliente ci ha comunicato che avremmo dovuto procedere con lo sblocco manuale e ha detto che ci avrebbe inviato una mail con la richiesta scritta e la fattura Vodafone per effettuare lo sblocco. - 20/07/2017. Abbiamo tentato un nuovo contatto con il cliente perché non ci aveva ancora inviato la richiesta per sbloccare la portabilità, ma non ha risposto. - 24/07/2017: Il cliente ha inviato la richiesta di sblocco allegando la fattura. - 25/07/2017: E' stato effettuato lo sblocco manuale con DAC 07/08/2017. - 25/07/2017: E' arrivato il rifiuto per "DIRECTORY NUMBER utilizzato per telefonia pubblica". - 25/07/2017: Il cliente è stato contattato da noi telefonicamente: avrebbe chiesto spiegazioni a Vodafone. - 25/07/2017: Il cliente ha detto che ha parlato con un operatore in Albania che non ha saputo dargli spiegazioni. Avrebbe provato a ricontattarli. - 25/07/2017: Abbiamo aperto segnalazione a CloudItalia allegando la fattura che però non ha prodotto risultati. - 08/08/17: Il cliente ci riferisce che non ha saputo nulla da Vodafone e che non ha un documento scritto da parte di Vodafone dove si attesti che il servizio viene utilizzato per telefonia privata e non per telefonica pubblica. Ha inviato loro una PEC. - 21/08/17: Il cliente ci comunica di non aver ricevuto riscontro dalla PEC inviata a Vodafone. In accordi verbali con il cliente abbiamo abbandonato la lavorazione. In caso di novità avremmo portato avanti la pratica. - 09/08/18: A seguito di una convocazione al Corecom ho rilanciato la portabilità come si richiede nel documento, come da accordi con l'avvocato Fazzolari. Codice Ordine CloudItalia: PLUNP221826, Codice di migrazione inserito: JKK12345678222T - DAC: 23/08».

In memoria, l'operatore ha inoltre riportato il contenuto dell'interlocuzione avuta con l'utente e, in relazione alla presente procedura, ha sottolineato che la propria natura di *partner* e *reseller* di CloudItalia è espressamente indicata nella lettera NP sottoscritta dall'istante e che il servizio VoIP è stato sempre fornito su un'altra numerazione

geografica fornita da CloudItalia. L'utente, dunque, non ha patito alcun disservizio addebitabile a Ehinet sulla numerazione attivata e ha continuato a utilizzare il numero di Vodafone non portato su CloudItalia (ancora pubblicato sul sito *web* dello stesso cliente).

Il gestore ha precisato che l'opera di bonifica realizzata da Vodafone ha infine consentito l'espletamento della procedura in data 23 agosto 2018, quando la numerazione non risultava più dedicata alla telefonia pubblica.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione sollevata da Vodafone in relazione alla inammissibilità di eventuali richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto essa è priva di riscontro documentale.

Nel merito, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

*In primis*, si ritengono necessarie alcune riflessioni in merito alla natura del disservizio che, nel caso di specie, l'utente ha patito, nonché la sua riconducibilità a una delle due fattispecie di cui ai commi 1 e 2 dell'articolo 7 del *Regolamento sugli indennizzi*. Al riguardo, delle due richieste che l'utente ha formulato ai punti i. e ii., si ritiene accoglibile la seconda, atteso che il caso in esame è riconducibile alla fattispecie di cui al comma 1 del citato articolo 7, ritenendosi indennizzabile il ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio al nuovo gestore, Ehinet, come chiarito nel seguito della trattazione.

Dalla documentazione agli atti emerge che l'utente ha sottoscritto con Ehinet la richiesta di *number portability* per l'importazione della risorsa 0575610xxx da Vodafone, in data 30 giugno 2017. Tuttavia, la procedura veniva espletata solo in data 23 agosto 2018. Tale circostanza trova riscontro documentale nelle schermate allegate dal *donating* Vodafone, le quali danno evidenza di una sola richiesta di portabilità del numero inserita da CloudItalia Communications S.p.A. (di seguito anche solo "CloudItalia") in data 9 agosto 2018, che è per l'appunto quella poi espletata il successivo 23 agosto 2018.

Per contro, il *recipient* Ehinet ha riportato in memoria una mera descrizione storica della vicenda relativa alla numerazione 0575610xxx, senza documentare e produrre allegazioni idonee a provare quanto asserito.

In particolare, Ehinet descrive il contenuto delle interlocuzioni avute con l'utente indicando che, in data 25 luglio 2017, "è stato effettuato lo sblocco manuale con DAC 07/08/2017" ed "è arrivato il rifiuto per Directory NUMBER utilizzato per telefonia pubblica", aggiungendo inoltre che nella stessa data veniva aperto un *ticket* a CloudItalia rimasto senza esito. Della prima richiesta di NP con relativo esito e del predetto *ticket*, tuttavia, non vi è evidenza alcuna in atti.

Pertanto, ciò che emerge dall'istruttoria è che tra la data della richiesta di *number portability* del 30 giugno 2017 e l'espletamento della procedura del 23 agosto 2018, non risultano documentate le attività di gestione cui il *recipient* Ehinet è tenuto in ragione

della propria relazione contrattuale con l'utente e degli obblighi che da essa scaturiscono; la clausola presente nella liberatoria sottoscritta dall'istante per *la number portability*, in base alla quale l'utente “*conferisce mandato a Ehinet S.r.l. affinché provveda a trasmettere tali richieste al proprio operatore (donating), tramite CloudItalia Communications S.p.A.*”, non solleva la parte qui convenuta dalle responsabilità di adempimento che consistono, per l'appunto, nelle attività di impulso alla procedura e poi nella gestione della stessa nonché negli obblighi informativi nei confronti dell'utente circa la presenza di eventuali impedimenti tecnici, non rilevando il fatto che tali attività vengano poste in essere per il tramite di un soggetto terzo (CloudItalia).

Tutto ciò premesso, nel caso di specie, si ritiene che la procedura di passaggio ad altro operatore si concretizzi proprio nell'espletamento della portabilità del numero atteso che l'utente ha chiesto di trasferire la propria numerazione dal vecchio al nuovo operatore, il quale sfrutta la tecnologia dei protocolli *Internet* per l'erogazione del servizio fonia (si parla, infatti, di "Voice Over IP", ovvero di "Voce tramite protocollo Internet"). Come d'altra parte avvenuto nel caso in esame, solo una volta espletata la portabilità del numero si ha l'effettivo passaggio al nuovo gestore e la contestuale cessazione del servizio voce erogato dal vecchio operatore.

Alla luce di quanto in atti, si ritiene Ehinet responsabile del ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio e pertanto deve essere riconosciuto in favore dell'istante un indennizzo ai sensi del comma 1, articolo 7, del *Regolamento sugli indennizzi*, da corrispondere nell'importo di euro 628,50 riferito a un totale di 419 giorni di ritardo, calcolato a partire dal 30 giugno 2017 (data in cui Ehinet ha addebitato all'istante i costi per l'espletamento della NP) fino al 23 agosto 2018, data di perfezionamento del passaggio tra i due operatori. Per quanto sopra esposto, si accoglie la richiesta di indennizzo *sub ii.* tanto più che l'utente ha continuato a fruire del servizio voce di Vodafone fino al 23 agosto 2018 (a riprova del suo utilizzo non vi è soltanto quanto documentato da Vodafone in atti ma anche il riferimento al numero 0575610088 che lo stesso utente, nel proprio reclamo, indica come recapito telefonico per eventuali contatti).

In relazione alla richiesta di restituzione delle somme pagate per “doppia fatturazione” di cui al punto *iii.*, si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui, da una parte, Vodafone ha chiuso il ciclo di fatturazione in seguito all'espletamento della procedura di portabilità del numero, emettendo l'ultima fattura, n. AI16487728 del 6 settembre 2018, in relazione al periodo di competenza che va dal 23 giugno al 22 agosto 2018 e, dall'altra, non è documentata l'emissione di fatture parallele da parte di Ehinet per il medesimo servizio a eccezione di quella che reca l'addebito *una tantum* dei costi della portabilità del 30 giugno 2017 (di euro 24,99).

In relazione alla richiesta di indennizzo *sub iv.* per mancata risposta al reclamo indirizzato a Vodafone, si ritiene che la stessa possa essere accolta e che il suddetto gestore debba riconoscere il corrispondente indennizzo all'utente, stante il reclamo che quest'ultimo ha trasmesso al predetto gestore ritenendolo responsabile di “trattenere” il proprio numero e di impedire la portabilità, tramite PEC dell'8 marzo 2017; la Società,

infatti, ha sì allegato in atti schermate di gestione dei contatti intercorsi con il cliente, ma le stesse non possono essere considerate alla stregua di un'adeguata e motivata risposta scritta al cliente ai sensi dell'articolo 8, dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP del 24. Ciò precisato, tenuto conto dei 45 giorni di tempo che Vodafone ha a disposizione come tempo massimo per il riscontro al reclamo, l'indennizzo di euro 2,50 *pro die* va riferito a 66 giorni (calcolati dal 22 aprile 2018 al 27 giugno 2018, data del GU5 depositato dall'utente che, come è emerso dall'istruttoria svolta, ha di fatto determinato il rilancio della procedura di portabilità da parte di Ehinet e il successivo espletamento della NP), ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*.

In relazione alla richiesta di storno di cui al punto v., si precisa che la stessa non può essere accolta in quanto non è documentata alcuna morosità, in relazione a ciascuno degli operatori convenuti, tale da configurare un presupposto per l'accertamento di eventuali diritti di storno per l'utente.

Infine, in relazione alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, *sub vi.*, in assenza di spese documentate e considerato che la procedura si è svolta con modalità telematica, nel caso di specie non si ritiene sussistano i presupposti per una liquidazione in via equitativa.

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 dell'utente Addazio nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. ed Ehinet S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 165,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. Ehinet S.r.l. è tenuto a corrispondere in favore dell'utente, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre all'importo di euro 100,00 per spese di procedura, la somma di euro 628,50 a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio ad altro operatore, ai sensi del comma 1, articolo 7, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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, 27 novembre 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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