

DELIBERA N. 161/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CICERI / VODAFONE ITALIA S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/152644/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 aprile 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, dichiarata 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 del sig. Ciceri del 22 luglio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Ciceri, intestatario dell'utenza telefonica n. 0185472xxx, contesta l'arbitraria fatturazione di importi da parte della società Vodafone Italia S.p.A., a seguito della procedura di migrazione della predetta numerazione in TIM.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di giugno 2018 aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società TIM S.p.A. che prevedeva la migrazione della risorsa numerica attiva con Vodafone Italia. Nonostante detto passaggio fosse avvenuto in data 21 giugno 2018, la società Vodafone Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti al servizio dati usufruito con altro operatore. Con PEC del 18 ottobre 2018 l'istante formalizzava reclamo in ordine agli importi addebitati con fattura n. AI5123794 del 21 agosto 2018, rappresentando di usufruire del servizio telefonico e del servizio di connettività con la società TIM S.p.A. a far data dal 21 giugno 2018. In assenza di riscontro, in data 13 novembre 2018 l'istante richiedeva formalmente la disattivazione del *link* di accesso mediante invio a mezzo PEC. Solo nel mese di dicembre 2018 la società Vodafone Italia S.p.A. provvedeva alla risoluzione contrattuale, astenendosi dall'emissione di ulteriori fatturazioni.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. lo storno degli importi fatturati successivamente al trasferimento dell'utenza telefonica in TIM a far data dal 21 giugno 2018;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“per quanto riguarda la migrazione del numero 0185490xxx verso il gestore TIM, si rappresenta che a sistema risulta una richiesta di np pura, correttamente espletata in data 22 giugno 2018. Sul punto, giova ribadire con forza che l'attività di impulso della migrazione o np pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul recipient, così come l'espletamento e l'attività di notifica della chiusura della procedura ai sensi della delibera n. 274/07/CONS e della delibera n. 35/10/CIR. Non pervenivano richieste di mnp out per la sim dati n. 3450485xxx. Destituita di fondamento appare la domanda di rimborso e di storno delle fatture emesse da Vodafone. La richiesta dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Non è dato poi evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti, quali siano le fatture contestate e quali siano le modifiche contrattuali contestate. L'istante non ha provveduto al pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 622,34. Per completezza, si precisa che avendo il recipient richiesto la np pura di uno solo dei numeri associati all'accesso alla rete (lasciando attivo il numero secondario 01851754xxx) e non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso per il link di rete fissa, lo stesso è rimasto attivo fino alla disattivazione su richiesta dell'istante avvenuta il 16 novembre 2018. Si ricorda, invero, che la disattivazione automatica del link di rete fissa avviene solo nei casi di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS: laddove manchi tale richiesta o venga espletata una semplice portabilità pura dei numeri, i link restano necessariamente attivi. Come noto, la procedura della NP pura delle numerazioni fisse (delibera n. 35/10/CIR) – prevedendo solo il passaggio da un gestore all'altro del solo numero e non dell'accesso alla rete – non comporta l'automatica disattivazione dell'accesso intermedio alla rete (nel caso di specie, il link DSL) da parte del gestore donating, che può procedere alla disattivazione dei servizi solo su espressa richiesta del cliente. La responsabilità in ordine alla scelta sulla modalità di passaggio da un gestore all'altro (migrazione ex delibera n. 274/07/CONS o np pura ex delibera n. 35/10/CIR) ricade sul gestore recipient, non sul donating. Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, si contesta la richiesta di indennizzo atteso che le segnalazioni dell'istante sono state gestite con le dovute informative e la disattivazione richiesta avvenuta in data 31 dicembre 2018. Alla luce di quanto esposto in narrativa, si contestano in toto le richieste avanzate dal sig. Ciceri, attesa la loro inammissibilità e infondatezza e si chiede pertanto il rigetto dell'istanza”*.

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“l'utenza n. 0185472xxx è stata attivata su rete TIM in data 7 giugno 2018 come riportato*

sui sistemi di rete Wholesale, sulla base di un modulo di rientro del 30 maggio 2018. Dalle verifiche effettuate sul sistema commerciale CRM Business non si rilevano chiamate e/o reclami inerenti a i fatti descritti nel formulario. Sulla base di quanto sopra esposto, TIM chiede l'estromissione dal procedimento”.

3. Motivazione della decisione

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

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine alla fatturazione di importi successivamente al trasferimento della risorsa numerica in TIM è imputabile esclusivamente alla società Vodafone Italia S.p.A. alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

Nel merito, sulla base delle schermate allegate al fascicolo documentale, si assume che a Vodafone Italia S.p.A. è stata notificata una richiesta di *Number Portability* cd. pura della numerazione abbinata al codice cliente n. 7.1591130; la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Vodafone Italia S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie TIM S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating* che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione, com'è accaduto nel caso di specie.

Tuttavia, a prescindere dalla modalità (migrazione o portabilità pura) della procedura di trasferimento della numerazione - scelta di frequente demandata al gestore *recipient*, pur in assenza di specifica richiesta dell'utente - si deve tener conto della buona fede e dell'affidamento incolpevole dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di passaggio interoperatore e, soprattutto, dell'evidente inconsapevolezza dell'istante stesso in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore *donating*. Nel caso di specie, deve rilevarsi che Vodafone Italia S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. All'utente, infatti, non è stato esplicitato con chiarezza che a far data dal 21 giugno 2018, i servizi sulla numerazione 0185472xxx, per effetto della procedura di NNP, venivano forniti da TIM S.p.A., tuttavia il rapporto contrattuale con Vodafone Italia S.p.A. non era cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi di competenza su un'altra numerazione, ovvero il numero secondario 01851754xxx “*e non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso per il link di rete fissa, lo stesso è rimasto attivo fino alla*

disattivazione su richiesta dell'istante avvenuta il 16 novembre 2018” come espressamente rappresentato dalla società Vodafone Italia S.p.A. in memoria.

Pertanto, alla luce del sopra citato mancato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore *donating*, in accoglimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., si ritiene che la società Vodafone Italia S.p.A. sia tenuta a stornare tutti gli importi allo stato insoluti fatturati a far data dal 21 giugno 2018 (data di avvenuto trasferimento della risorsa numerica 0185472xxx in TIM).

Di seguito, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al solo reclamo del 18 ottobre 2018, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale “*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”. Al riguardo si deve puntualizzare che la seconda nota inviata dall'istante a mezzo PEC in data 13 novembre 2018 si sostanzia in una mera richiesta di disattivazione del *link* di accesso, gestita nella tempistica dei 30 giorni da Vodafone Italia.

Nel corso della presente istruttoria è emerso che la società Vodafone Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito tempestivamente le richieste dell'istante formalizzate della precedente nota del 18 ottobre 2018. Di conseguenza, in considerazione dei 178 giorni intercorrenti dal 17 novembre 2018 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 14 maggio 2019, data di prima interlocuzione tra le parti in modalità *virtual room* innanzi al CORECOM Liguria, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che per l'appunto ha richiesto nel corso dell'istruttoria l'estromissione dal presente procedimento.

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 del sig. Ciceri nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0185472xxx, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti a far data dal 21 giugno 2018, con contestuale emissione di relative note di credito.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 18 ottobre 2018, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

4. 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.

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, 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, 7 aprile 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