

**DELIBERA N. 170/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ESSE CARNI / VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/113425/2019)**

**L'AUTORITÀ**

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

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

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 di Esse Carni del 18 aprile 2019, assegnata per competenza a questa Autorità in data 10 giugno 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società istante, Esse Carni, ha dichiarato di aver aderito, in data 22 luglio 2018, a un'offerta commerciale di Vodafone per la migrazione delle utenze aziendali n. 096823xxx e n. 096823xxx già attive con TIM.

L'istante ha precisato di aver accettato la proposta di Vodafone sulla base delle informazioni e delle rassicurazioni ricevute in merito alla compatibilità della stessa con il centralino già in uso nella società. Tuttavia, la parte istante si è poi resa conto che l'apparecchiatura *wireless* ricevuta dal nuovo operatore non era compatibile con l'impianto aziendale e, pertanto, con PEC del 26 luglio 2018, ha esercitato il diritto di ripensamento e comunicato la propria disponibilità a restituire il materiale ricevuto.

La società istante ha lamentato “doppia fatturazione” e ha contestato a Vodafone di aver emesso fatture in relazione a servizi mai attivati nonché di aver ostacolato il rientro delle linee in TIM, tant’è che si sono resi necessari l’avvio della procedura di conciliazione e un provvedimento temporaneo per acquisire il codice di migrazione.

In particolare, l’istante ha precisato di aver chiesto il rientro delle utenze in TIM nella stessa data del recesso del 26 luglio 2018, esplicitando la propria volontà di bloccare la portabilità verso Vodafone.

Inoltre, in relazione al numero 096823xxx l’istante ha specificato che il servizio non è mai stato ripristinato e che la stessa numerazione risulta disattiva, sottolineando che la stessa costituiva il riferimento storico per l’azienda utilizzato anche a fini pubblicitari.

In relazione alla linea n. 096823xxx, infine, la società ha precisato che la stessa è stata ripristinata solo in data 15 ottobre 2018.

Sulla base di tali premesse, la parte istante ha richiesto:

- i. il rimborso delle fatture n. AI14667597 del 14 agosto 2018 per euro 37,38, n. AI18663969 per euro 168,36, n. AI22702906 per euro 460,71;
- ii. lo storno delle fatture n. AL02564158 di euro 85,40 e n. AL06628929 di euro 85,40;
- iii. il risarcimento del danno;
- iv. l’indennizzo per il mancato rientro della linea n. 096823xxx;
- v. l’indennizzo per il mancato rientro della linea n. 096823xxx;
- vi. l’indennizzo per non aver fornito i codici di migrazione corretti;
- vii. l’indennizzo per mancata informazione in ordine al mancato rientro delle linee;
- viii. l’indennizzo per la perdita del numero 096823xxx;
- ix. l’indennizzo per l’interruzione dei servizi, voce e dati, dal mese di luglio 2018;
- x. l’indennizzo per aver impedito il passaggio a TIM;
- xi. l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- xii. l’indennizzo per addebiti in fattura di somme non dovute;
- xiii. il rimborso delle somme pagate ad altro operatore senza usufruire del servizio.

## **2. La posizione dell’operatore**

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”) ha rappresentato che l’istante ha aderito all’offerta che prevedeva la migrazione delle utenze fisse n.

096823xxx e n. 096823xxx in data 21 luglio 2018; l'operatore ha altresì confermato di aver ricevuto comunicazione di recesso in data 26 luglio 2018.

In relazione alla mancata comunicazione del codice di migrazione, oggetto di contestazione da parte dell'istante, Vodafone ha evidenziato che dal contratto con TIM, presente in atti, emerge chiaramente che non solo il codice di migrazione risulta indicato già in data 7 agosto 2018, ma anche che lo stesso corrisponde a quello che Vodafone ha nuovamente comunicato all'istante nelle date del 22 agosto 2018 e 25 settembre 2018.

Vodafone ha sottolineato che TIM ha richiesto la migrazione della sola utenza n. 096823xxx, come da schermata in atti. L'operatore ha rilevato, infatti, che non è mai pervenuta alcuna richiesta di migrazione *out* per la linea n. 096823xxx, ancora attiva sui sistemi Vodafone.

L'operatore ha dunque specificato di aver operato correttamente rispetto alle attività di propria competenza e che i disservizi lamentati dalla società istante sono piuttosto da ricondursi alla condotta omissiva di TIM, che di fatto ha impedito che il regolare rientro delle linee.

In relazione alla contestata perdita del numero 096823xxx, Vodafone ha eccepito la fondatezza della doglianza di parte istante dichiarando che il numero in questione è attivo e oggetto di regolare fatturazione e, pertanto, ancora fruibile sia con Vodafone sia con altri operatori, previa portabilità del numero stesso.

Vodafone ha precisato che la parte istante ha maturato un insoluto pari a euro 170,80 e ha contestato, infine, la quantificazione degli indennizzi pari a euro 10.000,00 formulata dall'istante, atteso che la stessa non corrisponde ad alcuna applicazione del *Regolamento sugli indennizzi*, il quale, all'articolo 9, comma, 1, in caso di attivazione di servizi non richiesti, prevede un indennizzo *pro die* pari a euro 5,00.

Vodafone ha contestato le domande di indennizzo come formulate dall'istante in quanto inammissibili, ovvero non corrispondenti alle fattispecie previste dal sopra citato regolamento.

Inoltre, per quanto riguarda la contestata assenza di servizio telefonico dal mese di luglio 2018, Vodafone ha eccepito la genericità della relativa domanda in quanto non sono state indicate né le numerazioni interessate né il periodo preciso di disservizio.

In ogni caso, l'operatore ha evidenziato che la società istante ha rifiutato gli apparati forniti senza i quali non è possibile fruire dei servizi Vodafone e, pertanto, ha contestato alla società istante un comportamento che senz'altro determina una responsabilità concorrente dell'istante nel verificarsi del disservizio *ex* articolo 1227 c.c.

Infine, Vodafone ha contestato la richiesta di indennizzi per mancata risposta ai reclami in quanto infondata, dati i riscontri dell'operatore allegati in atti del 22 agosto 2018 e del 25 settembre 2018.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso nel corso delle udienze, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento.

In via preliminare, si precisa che la società istante ha avviato una procedura di definizione della controversia anche nei confronti della società TIM S.p.A., che verte sostanzialmente sul medesimo oggetto, ovvero il mancato rientro della risorsa numerica in TIM, la sospensione dei servizi nonché la perdita della numerazione.

Il relativo procedimento, identificato con numero 135588/2019, è stato oggetto di trattazione congiunta con la presente procedura; per tale motivo si sono susseguite tre udienze di discussione per entrambe le istanze, nelle date del 15 ottobre 2019, del 15 gennaio 2020 e del 27 febbraio 2020, al fine di consentire a entrambi gli operatori l'espletamento degli opportuni adempimenti di competenza e di addivenire a una risoluzione tecnica (recupero da parte di TIM del numero 096823xxx, ancora nella disponibilità di Vodafone, associato a terminazione fisso mobile, sebbene non funzionante).

Nel merito della controversia, si rappresenta quanto segue.

La richiesta *sub* i., relativa al rimborso delle fatture n. AI14667597 del 14 agosto 2018 di euro 37,38, n. AI18663969 di euro 168,36 e n. AI22702906 di euro 460,71 (comprensive anche di costi di recesso anticipato), può trovare accoglimento in quanto, all'esito dell'istruttoria svolta, risulta confermato che la società istante di fatto non ha mai fruito dei servizi Vodafone, avendo esercitato il recesso in data 26 luglio 2018 e non avendo comunque potuto utilizzare i dispositivi necessari alla erogazione del servizio in quanto non compatibili con l'assetto aziendale preesistente.

Al riguardo, va inoltre precisato che, a fronte delle circostanze in cui l'istante ha dichiarato di aver aderito all'offerta, Vodafone non ha provato di aver fornito al cliente tutte le dovute informazioni relative all'attivazione del servizio, tant'è che l'istante ha poi acquisito contezza della incompatibilità delle apparecchiature di Vodafone con il centralino già in uso nell'azienda solo all'atto della consegna delle stesse.

In relazione alla richiesta di storno delle fatture di cui al punto ii., si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento atteso che in assenza del servizio non può sorgere in capo all'operatore alcun diritto al corrispettivo. Tuttavia, all'esito di quanto emerso nel corso delle udienze (l'ultima del 28 febbraio 2020), si è accertato che la numerazione 096823xxx, in assenza di NP da parte di altri gestori o di formale recesso da parte dell'istante (che comporterebbe la cessazione dell'utenza con rientro della numerazione *de qua* al *donor*), risulta ancora attiva e continua, conseguentemente, a essere oggetto di fatturazione.

Ciò stante, tenuto conto di quanto risulta documentato e acquisito in atti, si ritiene che le fatture n. AL02564158 e n. AL06628929 di euro 85.40 ciascuna, indicate al momento del deposito dell'istanza devono essere stornate al pari di quelle emesse successivamente, fino alla data del 28 febbraio 2020 di ultimo accertamento del persistere dei disservizi patiti dall'istante.

La richiesta *sub* iii., invece, non può trovare accoglimento atteso che la stessa esula dall'ambito di competenza dell'Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, in virtù del quale, in sede di decisione della controversia, sono possibili solo azioni di accertamento in riferimento a inadempimenti dell'operatore che possono dar luogo alla liquidazione di indennizzi ovvero al rimborso o allo storno di somme non dovute.

Per quanto riguarda le richieste di cui ai punti iv., v. e vii., si ritiene che le stesse - riferite al ritardato e mancato rientro in TIM delle linee 096823xxx e n. 096823xxx - non possano trovare accoglimento in questa sede nei confronti di Vodafone, rammentando che nelle procedure di passaggio tra operatori il *recipient* rappresenta il principale interlocutore dell'utente e facendo, nel caso di specie, opportuno rinvio alle valutazioni in merito ai profili di responsabilità di TIM di cui al procedimento n. 135588/2019.

In relazione alla richiesta *sub vi.*, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto, a prescindere dalle specifiche fattispecie disciplinate dal *Regolamento sugli indennizzi*, non è emersa una condotta omissiva di Vodafone tale da aver impattato sulle tempistiche di passaggio in TIM, tanto più che nel modulo di rientro sottoscritto dall'istante è presente il codice di trasferimento dell'utenza che Vodafone ha nuovamente comunicato in data 22 agosto 2018.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per la perdita del numero 096823xxx, *sub viii.*, si precisa che la stessa non può essere accolta posto che la numerazione in parola, come emerso nel corso delle udienze, non è andata tecnicamente perduta (ancora attiva in Vodafone sebbene non funzionante); le responsabilità in termini di ritardo nell'espletamento della portabilità di tale numero sono piuttosto da ascrivere al *recipient* TIM e pertanto rimesse alla relativa pronuncia dell'Autorità.

Quanto al punto ix., si ritiene che la richiesta di indennizzo formulata dall'istante possa trovare accoglimento alla luce delle seguenti considerazioni.

L'interruzione del servizio lamentata dall'istante a partire dal 26 luglio 2018, alla luce del corredo probatorio in atti, è da ricondursi alla incompatibilità dell'apparecchiatura fornita da Vodafone con il centralino già in uso nell'azienda, dato tecnico del quale l'istante ha però acquisito contezza solo alla consegna dei dispositivi.

Ciò considerato, si ritiene che la società istante possa essere indennizzata ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, dal 26 luglio 2018 al 7 agosto 2018, data di sottoscrizione del modulo di rientro delle linee in TIM che costituisce, d'altra parte, presupposto delle responsabilità contrattuali del *recipient*, oggetto della pronuncia dell'Autorità relativa all'istanza n. 135588 pendente nei confronti di TIM.

Vodafone, pertanto, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 288,00 a fronte della interruzione del servizio di 12 giorni ascrivibile alla sua sfera di responsabilità (euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio non accessorio, voce e dati, da raddoppiarsi in quanto trattasi di utenza business), ai sensi del sopra richiamato articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

In relazione alla richiesta *sub x.*, analogamente a quanto già evidenziato in merito al punto vi., non c'è evidenza istruttoria di un contegno di Vodafone deliberatamente assunto al fine di impedire il rientro delle utenze in TIM, per altro parzialmente completato. Quindi, la relativa richiesta di indennizzo non può essere accolta.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa non può trovare accoglimento in quanto, sebbene possa in ogni caso ritenersi assorbita dalle misure compensatorie disposte dalla presente decisione, Vodafone ha versato in atti le note di riscontro del 22 agosto e del 25 settembre 2018, provando di aver assicurato e gestito un'interlocuzione con l'istante.

Infine, le richieste di cui ai punti xi. e xii. non possono essere accolte. In particolare, la contestazione relativa ad addebiti in fattura di costi non dovuti può dirsi assorbita dal riconoscimento del rimborso e dello storno richiesti, come sopra precisato; mentre gli addebiti di TIM che insistono sul periodo in cui l'istante ha richiesto il passaggio a Vodafone ed è rimasto poi disservito, non rientrano nella responsabilità dell'operatore Vodafone qui oggetto di valutazione.

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 di Esse Carni nei confronti di Vodafone Italia S.p.a., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società Vodafone Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a:

- i. rimborsare le fatture n. AI14667597 del 14 agosto 2018 di euro 37,38, n. AI18663969 di euro 168,36 e n. AI22702906 di euro 460,71;
- ii. stornare le fatture n. AL02564158 e n. AL06628929, di euro 85.40 ciascuna, nonché tutte le fatture emesse successivamente, fino alla data del 28 febbraio 2020;
- iii. corrispondere in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 288,00 (duecentoottantotto/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo corrisposto ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La Società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 aprile 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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