

DELIBERA N. 18/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DPA AUTOTRASPORTI/TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14//518141/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 settembre 2022;

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 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”, entrato in vigore in 24 dicembre 2021 (Codice)”

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, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig. G.D.E., in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società DPA AUTOTRASPORTI del 19/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento alle utenze telefoniche *business* nn. 0875475xxx, 3407287xxx e 39220417xxx nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. L'utente, cliente Vodafone Italia, a seguito di ripetuti disservizi che a decorrere dal mese di febbraio 2021 interessavano il servizio telefonico e il servizio di connettività e a fronte degli aumenti dei costi fatturati a partire dal mese di ottobre 2021, in data 21/10/2021 provvedeva a inviare a mezzo PEC contestazione degli addebiti, successivamente reiterata alla ricezione delle fatture successive;

b. pertanto, in data 29/12/2021 l'istante decideva di cambiare operatore, e aderiva a un'offerta commerciale di TIM *Business*, previo rientro della predetta numerazione da Vodafone Italia e contestuale portabilità delle numerazioni di rete mobile n. 3407287xxx e n. 39220417xxx;

c. a fronte della predetta richiesta contrattuale, la società TIM S.p.A. provvedeva all'attivazione della sola utenza telefonica di rete fissa n. 0875475xxx nel mese di gennaio 2022;

d. nonostante i ripetuti reclami telefonici e scritti inviati dall'istante, la società TIM S.p.A. non provvedeva alla consegna delle SIM mobili e non attivava la procedura di portabilità delle numerazioni di rete mobile n. 3407287xxx e n. 39220417xxx.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. lo sblocco della portabilità da Vodafone a TIM e lo storno della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;

ii. la liquidazione di un indennizzo a carico di TIM nella misura di euro 800,00;

iii. la liquidazione di un indennizzo a carico di Vodafone Italia nella misura di euro 2.500,00;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami a carico di entrambi gli operatori nella misura di euro 400,00.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, per quanto concerne le contestazioni relative alla linea fissa interessata 0875475xxx si rileva quanto nel seguito esposto. Per quanto riguarda la situazione amministrativa, si registra il mancato pagamento del 2/2022 per un totale di euro 101,70. Il cliente sottoscrive il contratto di rientro in TIM in data*

29/12/2021. Il rientro della linea in Telecom Italia risulta effettuato il 14/01/2022 ed è regolarmente notificato ad altro gestore come si evince da relativa scheda sistema Mirart GU5. In data 17/01/2022 il cliente contatta TIM per richiedere il trasloco del nr 0875475xxx in x. xxxxxxxx nr xx CAP xxxxx xxxxxxxx (CB) recapito 3407287xxx. L'esigenza risulta lavorata il 19/01/2022 e il trasloco effettuato nei termini in data 21/01/2022. Si precisa che il cliente aveva richiesto attivazione del contratto in Corso Milano per poi richiedere per l'appunto trasloco in x. xxxxxxxx a xxxxxxxx (CB). Lato fatturazione, si conferma che i canoni risultano corretti rispetto a quanto fatturato e alla data di rientro. Da ultimo, non si riconosce alcun disservizio linea in quanto le uniche due segnalazioni di guasto rilevate risultano chiuse entro SLA (cfr. allegati 1-2-3). Per quanto riguarda invece le contestazioni lato mobile, si evidenzia prima di ogni cosa che non risulta alcun insoluto. Le linee 3407287xxx e 39220417xxx indicate dal cliente non risultano rientrate in TIM Business. In CRM risulta ordine in stato annullato da forza vendita per cui le linee in questione non sono migrate da altro gestore a TIM. Cionondimeno, preme comunque evidenziare che le suddette numerazioni non risultano mai disservite in quanto rimaste attestate su rete di altro gestore. Sulla base di quanto sopra esposto, TIM declina qualsiasi responsabilità in merito ai fatti oggetto della presente controversia».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore Vodafone Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «in primo luogo, si eccepisce che l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno delle proprie domande. con riguardo al lamentato malfunzionamento, si eccepisce che in atti non risulta alcun reclamo o segnalazione di disservizio e che il periodo di malfunzionamento non è adeguatamente circoscritto. Inoltre, l'art. 6 prevede l'obbligo di corresponsione degli indennizzi solo laddove l'interruzione o malfunzionamento dei servizi sia imputabile all'operatore. Per quanto riguarda, invece, la portabilità del numero 0875475xxx verso il gestore Tim, si rappresenta che a sistema risulta una sola richiesta di migrazione out, inserita in data 30 dicembre 2021 ed espletata il 14 gennaio 2022. In merito, invece, alla mnp dei numeri mobili, si precisa che l'istante aveva attive 3 sim mobili voce – 3407287xxx con piano One Business office voce; 3920417xxx con piano Zero: Red e 3773885xxx con piano Zero: Infinito Business – ed una sim dati 3473990xxx con piano Red Data Now. A sistema risulta una prima richiesta di mnp out per i numeri 3407287xxx e 3920417xxx del 7 marzo 2022, andata in scarto con causale “incongruenza CF/P/IVA e MSISDN” atteso che i dati anagrafici inseriti dal gestore recipient non corrispondevano a quelli associati alla sim Vodafone (codice fiscale in luogo di partita IVA). Una seconda richiesta, datata 17 marzo 2022, veniva respinta con causale “MSISDN disattivo da oltre 30 giorni”, atteso la sim risultava disattiva dal 7 febbraio 2022. Sul punto, giova ribadire con forza che l'attività di impulso della mnp e delle procedure di migrazione o np pura delle linee fisse nei passaggi OLO to OLO ricade sul gestore recipient, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Del. 147/11/CIR, All. 1, Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in

relazione ad eventuali ritardi nella portabilità verso Tim, atteso che Vodafone ha adempiuto correttamente agli obblighi previsti in capo al donating dalla normativa di settore. Destituita di fondamento appare, alla luce di quanto già ampiamente argomentato, la domanda di storno delle fatture emesse da Vodafone, atteso che i servizi sono stati correttamente mantenuti attivi fino alla data di espletamento della portabilità del fisso e alla disattivazione delle sim. 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 e quali siano le fatture contestate. L'istante, invece, ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, a partire da quella emessa il 20 marzo 2021, maturando importi insoluti per un totale di € 2.607,99. Per mero tuziorismo difensivo, si eccepisce che eventuali azioni di sospensione sono da reputarsi, nondimeno, totalmente legittime atteso che l'istante non aveva saldato neanche parzialmente le fatture e che Vodafone ha inviato regolarmente i dovuti preavvisi via email e PEC (come da schermate allegate). Peraltro, l'utente stesso non disconosce di aver ricevuto i preavvisi del caso atteso che i reclami sono inviati in replica ai preavvisi (già in atti). Si fa, inoltre, presente che le fatture contengono anche addebiti per 4 devices tra cui un Apple iPhone 11 PRO Max e un Apple iPhone 11 PRO. Alla luce di tanto, va ribadita con forza la correttezza della fatturazione emessa da Vodafone. Alla luce di quanto esposto in narrativa, si contestano in toto le richieste avanzate dalla società Dpa Autotrasporti, attesa la loro inammissibilità e infondatezza, e si chiede, pertanto, il rigetto dell'istanza o, quantomeno, l'estromissione di Vodafone dalla presente procedura».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di sblocco della portabilità da Vodafone Italia a TIM deve ritenersi superata, atteso che l'utenza telefonica *business* n. 0875475xxx è rientrata in TIM in data 14/01/2022 ed è stata attivata in data 21/01/2022 al x. xxxxxxxx n. xx CAP xxxxx xxxxxxxx (CB) previa relativa richiesta di trasloco dalla precedente sede sita in x. xxxxx xxxxxxxx xx a xxxxxxxx (CB). Le numerazioni di rete mobile n. 3407287xxx e n. 39220417xxx sono state disattivate dalla società Vodafone Italia S.p.A. nel mese di febbraio 2022 a seguito dei preavvisi di sospensione dipesi dagli insoluti generati nel corso del rapporto contrattuale, mai saldati dall'istante neppure a seguito del provvedimento di archiviazione emesso in data 07/04/2022 dal CORECOM Molise su istanza di adozione di provvedimento temporaneo. Sul punto, preme sottolineare che l'utente non ha fornito alcuna documentazione e/o test comprovante i disservizi lamentati e la problematica della lentezza della navigazione mediante l'utilizzo del sistema di rilevazione del *software*

Ne.Me.Sys e non ha neppure dimostrato di aver provveduto al pagamento delle fatture in questione, allegando copia delle relative ricevute di versamento e sottolineando così la tempestività nell'adempimento dell'obbligazione scaduta. Invero, con l'avvio della presente procedura l'istante ha inteso sollevare una sorta di eccezione di inadempimento ai sensi dell'articolo 1460 del codice civile, beneficiando del criterio di riparto invertito dell'onere della prova alla luce dell'orientamento espresso dalla Corte di Cassazione Sezione 2 Civile, Sentenza del 10 marzo 2011, n. 5735 secondo il quale *“il debitore eccipiente si limiterà ad allegare l'altrui inadempimento ed il creditore agente dovrà dimostrare il proprio adempimento (ovvero la non ancora intervenuta scadenza dell'obbligazione)”*. Al riguardo la società Vodafone Italia S.p.A. ha espressamente asserito che: *“l'istante, invece, ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, a partire da quella emessa il 20 marzo 2021, maturando importi insoluti per un totale di € 2.607,99”*. In sede di memorie di replica, l'istante avrebbe dovuto comunque fornire evidenza documentale dei pagamenti, anche eventualmente parziali; di converso, si evince dalla documentazione acquisita agli atti che alla ricezione delle fatture l'istante ha sempre inviato generica replica adducendo *“Vi contestiamo la fattura X in tutta la sostanza e contenuto”* senza però provvedere ad onorare le scadenze delle fatture, sia pure minimamente per gli importi riconosciuti.

Pertanto, la richiesta dell'istante sempre al punto i., di storno degli importi insoluti deve ritenersi accoglibile segnatamente per le sole fatture emesse dalla società Vodafone Italia S.p.A. post migrazione della numerazione di rete fissa n. 0875475xxx, e quindi successivamente alla data del 14/01/2022 e a quelle emesse successivamente alla disattivazione delle numerazioni di rete mobile n. 3407287xxx e n. 39220417xxx, e quindi a far data dal 07/02/2022.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., si deve rilevare che l'unica responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. attiene al ritardo nell'avvio della procedura di portabilità MNP delle due numerazioni n. 3407287xxx e n. 39220417xxx. Infatti, a fronte della richiesta del 29/12/2022, si evince dalla documentazione allegata in copia da Vodafone Italia S.p.A. *“una prima richiesta di mnp out per i numeri 3407287xxx e 3920417xxx del 7 marzo 2022, andata in scarto con causale “incongruenza CF/P/IVA e MSISDN” atteso che i dati anagrafici inseriti dal gestore recipient non corrispondevano a quelli associati alla sim Vodafone (codice fiscale in luogo di partita IVA). Una seconda richiesta, datata 17 marzo 2022, veniva respinta con causale “MSISDN disattivo da oltre 30 giorni”, atteso che la sim risultava disattiva dal 7 febbraio 2022”*, quindi, all'esito delle risultanze istruttorie emerge con palmare evidenza il ritardo di TIM S.p.A. nella gestione della procedura di *porting* rispetto alla tempistica di 48 ore per il perfezionamento della procedura, in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 147/11/CIR e s.m.i. Al riguardo, la società TIM S.p.A. si è limitata ad asserire in memoria quanto segue *“[l]e linee 3407287xxx e 39220417xxx indicate dal cliente non risultano rientrate in TIM Business. In CRM risulta ordine in stato annullato da forza vendita per cui le linee in questione non sono migrate da altro gestore a TIM”*. Tale asserzione riporta pedissequamente quanto comunicato all'istante dallo stesso operatore in data 31/03/2022, in sede di deposito delle controdeduzioni in riscontro all'istanza di adozione di

provvedimento temporaneo richiesta al CORECOM Molise nelle more della procedura di conciliazione. Tuttavia, detta Società non ha dimostrato di avere informato l'istante in ordine alla sussistenza di impedimenti amministrativi per il completamento della portabilità; né ha prodotto copia delle schermate di *porting in* segnatamente alle numerazioni di cui si controverte. L'unica informativa all'istante è stata resa solo in data 31/03/2022, in riscontro alla richiesta di memorie/controdeduzioni nella predetta procedura di adozione del provvedimento temporaneo.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità della risorse numeriche n. 3407287xxx e n. 39220417xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 29/12/2021 (data di richiesta della procedura di *porting*) al 31/03/2022 (data di assolvimento degli oneri informativi), per il numero complessivo di 92 giorni, in conformità di quanto previsto dall'articolo 14, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 147/11/CIR secondo cui *“per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due”*. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale *“in caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6”*, in considerazione del fatto che comunque entrambe le utenze telefoniche, attive e disponibili in Vodafone Italia S.p.A. S.p.A., non sono state comunque disservite fino alla legittima disattivazione. Detto parametro però va computato in misura del doppio, attesa la natura *business* delle utenze telefoniche di cui si controverte., secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., in considerazione del fatto che l'unico asserito disservizio in data 11/01/2022 segnalato dall'istante a mezzo PEC solo in data 26/01/2022, ben 2 settimane dopo l'accaduto, per stessa ammissione di parte è comunque rientrato nella stessa giornata a distanza di poche ore (8.30 -11.45), quindi entro la tempistica prevista dagli SLA come da Carta dei Servizi di Vodafone Italia, con conseguente esclusione di indennizzi. Inoltre, alcuna responsabilità è ascrivibile alla società Vodafone Italia S.p.A. in ordine alla disattivazione delle utenze mobili n. 3407287xxx e n. 39220417xxx in data 07/02/2022. Infatti, la predetta disattivazione è dipesa dalla morosità derivante dal mancato pagamento delle fatture comprensive anche di addebiti per quattro *devices*, tra cui un Apple iPhone 11 PRO Max e un Apple iPhone 11 PRO, come puntualizzato in memoria dalla società Vodafone Italia S.p.A. Al riguardo giova evidenziare che l'articolo 4, comma 2, delle Condizioni generali di contratto di Vodafone (Modulo telefono a rate) prevede che: *“il Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c: (i) a seguito del mancato pagamento di una o più rate del terminale o di uno o più corrispettivi mensili previsti dal piano scelto entro il termine essenziale di scadenza del*

pagamento”. Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell’istante di cui al punto iii. non possa trovare accoglimento, atteso che l’occorsa cessazione di entrambe le risorse numeriche non è imputabile alla società Vodafone. Le SIM sono state, infatti, legittimamente disattivate dall’operatore in ragione della morosità maturata dall’istante per il mancato pagamento delle fatture.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che le note inviate dall’istante a mezzo PEC in riscontro ai preavvisi di limitazione del servizio di Vodafone Italia si sostanziano in mere diffide alla prosecuzione di misure inibitorie e in quanto tali non possono pertanto ricondursi nella fattispecie di reclamo, così come definita dall’articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 della società DPA AUTOTRASPORTI nei confronti di TIM S.p.A. e di Vodafone Italia 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 alle utenze telefoniche *business* n. 0875475xxx, n. 3407287xxx e n. 39220417xxx, mediante lo storno degli importi fatturati a far data dal 14/01/2022 per la componente di fonia fissa e a far data dal 07/02/2022 per la componente di rete mobile, con contestuale emissione di note di credito e ritiro delle pratiche di recupero crediti.

3. La società TIM 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 552,00 (cinquecentocinquantadue/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dell’offerta “*TIM Business*” inerente alle utenze telefoniche *business* n. 3407287xxx e n. 39220417xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 1 e 13, comma 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Roma, 14 settembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba