

DELIBERA N. 181/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS
AGRITURISMO TERRA E CIELO/TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA
S.P.A./EOLO S.P.A./OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14/33997/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 dicembre 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 *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”.

VISTA l'istanza dell'Agriturismo Terra e Cielo del 20/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nella propria istanza ha rappresentato le seguenti circostanze:

a. cliente TIM n. 0107720xxx, numero storico dal 2000 intestato a Barabino, deceduta il 7/03/2017. Il 1°9/2017 domanda di subentro alla TIM per Campora (amministratore di Agriturismo Terra e Cielo) del numero storico 0107720xxx;

b. in data 23/10/17, l'utente ha sottoscritto contratto con Vodafone per migrazione della linea esistente n. 0107720xxx con relativo codice di migrazione dati referente Campora amministratore di Agriturismo Terra e Cielo;

c. in data 3/11/2017, ha attivato contratto Vodafone Fibra, ma nessuna linea fissa; viene assegnato un numero provvisorio ma non funziona;

d. a fine novembre non riuscendo ad avere i servizi (Vodafone non riesce a risolvere il problema) l'utente ha chiesto cambio contratto da Fibra a “*Total Wireless*” ma sempre senza alcun risultato. Nessun servizio risultava funzionante e Vodafone ha fornito una scheda SIM per navigare in internet, ma il servizio è risultato scadente e permane il problema della linea voce che continua a essere totalmente assente dal giorno della migrazione;

e. pur non fruendo l'utente dei servizi, Vodafone ha emesso le fatture comprensive di linea voce e internet che successivamente ha stornato parzialmente per l'importo di 195,56 euro, ma ha addebitato 168,00 euro di costi di recesso anticipato per voce e dati, recesso dovuto a causa del mancato servizio dal giorno della stipula del contratto;

f. in data 12/02/2018, non avendo linea voce e internet ed essendo un contratto *business*, l'istante ha chiesto la migrazione a Eolo del numero storico 0107720xxx, ma anche questa volta la migrazione non è andata a buon fine;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto nei confronti di TIM:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata migrazione del n. 0107720xxx dal 23/10/17 al 20/10/2018 = 365 giorni + successivi fino a definizione * due servizi *business* * 5,00 euro;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione;

Nei confronti di VODAFONE:

- iii. lo storno/rimborso delle fatture per il periodo di disservizio;

- iv. la liquidazione dell'indennizzo per il disservizio di due servizi *business* dal 23/10/17 al 12/02/2018 = 112 giorni * due servizi *business* * 7,50 euro
- v. la liquidazione dell'indennizzo per mancata migrazione dal 23/10/17 al 12/02/2018 = 112 giorni * due servizi *business* * 5,00 euro;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione;

Nei confronti di EOLO:

- vii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata migrazione per due servizi *business* dal 12/02/2018 ad oggi = 270 giorni * due servizi *business* * 5,00 euro;
- viii. la liquidazione dell'indennizzo per mancate risposte dal 12/02/2018 ad oggi = 270 giorni;
- ix. la liquidazione dell'indennizzo per perdita numerazione (non è chiaro se è stata TIM a non rilasciare il numero storico, o se VODAFONE o EOLO che non sono state in grado di attivare il numero per loro problematiche) dal 2000 al 2018.

2. La posizione degli operatori

In via preliminare, occorre precisare che la società Optima Italia ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza nei propri confronti in quanto l'utenza telefonica n. 0107720xxx non è presente nei propri sistemi.

La società Eolo, nella propria memoria, ha dichiarato che in primo luogo, l'istanza deve essere dichiarata inammissibile atteso che Agriturismo Terra e Cielo non ha mai richiesto alcuna attivazione di linea e mai alcun rapporto contrattuale è sorto tra le parti. L'unica richiesta pervenuta a Eolo con codice di contratto n. 82148493 è intestata al signor Campora, che nulla c'entra con la denominazione dell'istante. L'utente ha presentato richiesta di attivazione del servizio "Eolo Casa", in data 5 giugno 2017, tuttavia tale richiesta non ha avuto seguito a causa della mancanza della copertura del segnale di rete. L'assenza di segnale è stata rilevata preventivamente dal sistema di Eolo, il quale ha dichiarato sin da subito il "KO", e confermata da successive verifiche del reparto competente, in conseguenza delle quali non è stato attivato alcun servizio, né è stata addebitata alcuna fattura all'utente. Eolo ha precisato che il contratto "Eolo Casa" non prevede (e non ha mai previsto) la parte "voce", è dunque impossibile, *in primis* a livello prettamente tecnico, che all'utente sia stato assegnato un numero provvisorio. Ha dichiarato la totale estraneità rispetto alla vicenda non solo perché l'istanza è stata presentata da colui che non era di fatto il titolare della linea, ma anche perché, in ogni caso, vi è l'assenza assoluta di qualunque tipo di responsabilità, visto che la mancata migrazione e l'inattività della numerazione non sono stati causati da Eolo, cui non è mai giunta una richiesta di portabilità, ma solo quella dell'attivazione di un servizio da parte del signor Campora e non dell'Agriturismo Terra Cielo, la quale, per i motivi di cui sopra, non è mai andata a buon fine.

La società Vodafone, nella propria memoria, ha dichiarato che l'istante aveva sottoscritto in data 23 ottobre 2017 una proposta di abbonamento in cui veniva richiesta

l'attivazione di un *link* di rete fissa con “piano e.box office+ full” oltre 2 SIM voce mobili. Dopo un KO gestionale, la seconda richiesta di migrazione con portabilità contestuale del DN 0107720xxx veniva espletata da TIM in data 4/12/2017.

Vodafone ha precisato che: *[n]on essendo stato possibile attivare il link 6433957 da collaudo on line, sempre il 4 dicembre 2017 veniva aperto il Trouble Ticket TTM000008973718 ed in data 6 dicembre, TIM dichiarava la linea FO non esercibile (per eccessiva distanza dalla centrale). Veniva, pertanto, attivata – su richiesta tramite l'agenzia che seguiva l'istante - una linea Total Wireless (servizio erogato tramite rete mobile). Non risultano a sistema richieste di migrazione/gnp out da parte di altro OLO ed in data 16 febbraio 2018 si riceveva lettera di recesso da parte dell'istante con richiesta di cessazione del link e del numero 010772xxx. In data 19 marzo 2018 l'istante veniva contattato in merito al recesso e comunicava in un primo momento che il numero stava migrando verso altro gestore (Eolo). Il giorno successivo l'istante confermava la richiesta di cessazione comunicando di aver attivato un nuovo numero. Lo stesso veniva informato che con la disattivazione il numero sarebbe andato perso. Il link 6433957 veniva disattivato in data 27 marzo 2018 e per il DN 0107720xxx, come da procedura, veniva poi inserita la cessazione standard con rientro al donor espletata il 3 maggio 2018”.*

Con riferimento all'asserita ritardata attivazione, Vodafone ha precisato che l'attivazione del *link* è avvenuta nei termini sebbene la linea sia poi stata dichiarata inesercibile dal gestore di rete.

In relazione al mancato funzionamento del dn 0107720xxx, Vodafone ha rilevato come il disservizio abbia riguardato principalmente la parte Voce e non quella dati (l'attivazione del Total Wireless ha consentito la navigazione, come ammesso dallo stesso istante).

Vodafone dichiara priva di fondamento risulta anche la richiesta di indennizzo per perdita del numero, tenuto conto che l'istante ha inviato espressa lettera di recesso e, infine, infondata la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, tenuto conto che Vodafone ha gestito puntualmente le varie segnalazioni dell'istante.

TIM, nella propria memoria, ha eccepito in via preliminare che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda, infatti, *nessun rapporto* contrattuale è stato mai intrattenuto con Agriturismo Terra e cielo né con il sig. Campora.

La numerazione oggetto della presente controversia risulta intestata alla sig.ra Barabino, a cui il sig. Campora – e non Agriturismo, odierna istante - chiedeva il subentro in data 2 settembre 2017, come da ricevuta di trasmissione fax acclusa alla modulistica compilata e depositata nel fascicolo istruttorio.

TIM ha evidenziato come la società istante richiedeva il 23 ottobre 2017 la migrazione in Vodafone.

Inoltre, TIM ha evidenziato che il soggetto richiedente il subentro non è l'Agriturismo ma il sig. Campora, e, secondariamente, che il periodo su cui eventualmente calcolare l'indennizzo è compreso fra il 3 ottobre e il 23 ottobre 2017, giorno in cui l'istante manifestava in maniera espressa la propria volontà di non voler intrattenere più alcun rapporto commerciale con l'esponente società, sottoscrivendo apposito contratto con OLO Vodafone.

Inoltre, come rilevato da Vodafone nella propria memoria difensiva, la seconda richiesta di migrazione con portabilità contestuale del DN 0107720xxx veniva espletata da TIM in data 4/12/2017, sicché nessun addebito, a titolo di omessa migrazione e pretesa perdita del numero storico, è possibile muovere nei confronti di TIM, che già alla data del 4 dicembre 2017 non era più nella disponibilità della risorsa.

La linea n. 0107720xxx ritornava poi nella disponibilità di TIM, soggetto proprietario della rete, attesa la cessazione con rientro espletata da Vodafone, come ammesso da quest'ultimo, in conseguenza dell'espressa disdetta dell'utente.

TIM rileva che non è mai sorto alcun rapporto contrattuale con la parte istante, pertanto, l'istanza risulta inammissibile per difetto di legittimazione attiva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

In via preliminare deve essere accolta l'eccezione presentata da Optima Italia, che ha dichiarato che l'utenza telefonica oggetto di contestazione non è servita da Optima Italia. Pertanto, l'istanza non può essere accolta nei confronti di detta società.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., la stessa non può trovare accoglimento in quanto, dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, non è stato rilevato alcun ritardo nella procedura di migrazione avviata in data 23 ottobre 2017 imputabile alla società TIM che, nel caso di specie, riveste il ruolo di operatore *donating*. La responsabilità di TIM può essere individuata nel ritardo nella procedura di subentro del 3 settembre 2017 e non ancora espletata alla data del 23 ottobre 2017, data in cui è stata richiesta la migrazione in Vodafone. Tanto premesso, la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per il mancato subentro entro la tempistica dei trenta giorni prevista dalle condizioni di contratto. In via analogica, può trovare applicazione l'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 2,50 *pro die* per il periodo 3 – 23 ottobre 2017 per il numero di giorni pari a 20.

Né può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. atteso che la perdita della numerazione è dovuta alla disdetta del contratto richiesta dalla parte istante, per cui alcuna responsabilità potrà essere imputata alla TIM.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii. rivolta nei confronti di Vodafone, la stessa deve trovare accoglimento limitatamente agli importi ancora insoluti per i quali Vodafone non abbia emesso le note di credito, ivi compresi i costi di chiusura anticipata del contratto, tenuto conto che la cessazione del rapporto contrattuale è stata determinata da un inadempimento del gestore e non in via di recesso *ad nutum*, pertanto l'addebito dei costi di chiusura anticipata in capo alla parte istante risulta ingiustificato.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento in quanto, dopo l'espletamento della migrazione avvenuta in data 4 dicembre 2017, i servizi non sono stati attivati da Vodafone, che ha dichiarato la linea non esercibile. Tanto premesso, ne consegue che Vodafone è tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione dei servizi relativi al *link* di rete fissa n. 0107720xxx dal 4 dicembre 2017 fino al 12 febbraio 2018, data in cui l'istante ha chiesto il recesso dal contratto con cessazione della

numerazione, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per il numero di giorni pari a 68.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v. la stessa non può trovare accoglimento in quanto dalla data della richiesta di migrazione del 23 ottobre 2017, la migrazione risulta completata in data 4 dicembre 2017, entro la tempistica prevista dalla carta servizi. Da tale momento, il disservizio principale è rappresentato dalla mancata attivazione dei servizi che già risulta oggetto della richiesta di cui al punto precedente.

Infine, la richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione non può trovare accoglimento in considerazione della disdetta del 12 febbraio 2018.

La società Eolo, nella propria memoria e nel corso della discussione, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza atteso che Agriturismo Terra e Cielo non ha mai richiesto alcuna attivazione di linea né mai alcun rapporto contrattuale è sorto tra le parti. L'unica richiesta pervenuta a Eolo con codice di contratto 82148493 è intestata al signor Campora, che ha presentato richiesta di attivazione del servizio "Eolo Casa", in data 5 giugno 2017. Tale richiesta non ha avuto seguito a causa della mancanza della copertura del segnale di rete, rilevata preventivamente dal sistema di Eolo, che ha dichiarato sin da subito il "KO", informando l'utente.

Tanto premesso, ne consegue che le richieste dell'istante avanzate nei confronti di Eolo non possono trovare accoglimento.

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 non accoglie l'istanza di Agriturismo Terra e Cielo nei confronti di Optima Italia S.p.A. e Eolo S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'Agriturismo Terra e Cielo nei confronti di TIM S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.020,00 (milleventi/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi sul *link* di rete fissa.

4. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità indicate in

istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per il mancato subentro.

5. Le società TIM S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

7. 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, 16 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capechi