

DELIBERA N. 190/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS
DOMI LIBRI/VODAFONE ITALIA S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/133288/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 aprile 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*”, 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, dichiarato 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 Domi Libri del 7 giugno 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'atto introduttivo del procedimento, l'istante ha rappresentato che in data 1° marzo 2018 Vodafone ha emesso la fattura n. AI03829806 con la quale ha notificato modifiche unilaterali del contratto e che, conseguentemente, in data 27 marzo 2018, l'istante ha comunicato a Vodafone la mancata accettazione delle modifiche contrattuali

e la propria volontà di migrare le utenze fisse e mobili, chiedendo contestualmente la cessazione degli ulteriori servizi attivi non oggetto del passaggio.

Contrariamente a quanto previsto all'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2002, n. 259, Vodafone ha emesso la fattura n. AI07727249 in cui ha addebitato euro 327,88 sotto la voce generica “conguaglio corrispettivo servizi digitali”, nonché gli importi di euro 125,00 ed euro 1.281,00 sotto le voci di “corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata”.

Oltre a contestare le suddette penali, l'istante ha altresì lamentato la richiesta dell'operatore di pagamento in un'unica soluzione delle rate residue dei terminali che dovevano essere addebitate secondo contratto e con cadenza bimestrale.

L'istante ha, inoltre, contestato le fatture n. AI11655797 e n. AI5630520 in cui vengono addebitati costi relativi a servizi migrati in TIM e che pertanto dovevano essere cessati, come richiesto.

In data 27 settembre 2018 l'istante ha reclamato per l'indebita fatturazione e ha chiesto nuovamente a Vodafone la disattivazione dei servizi.

Sospesi i pagamenti per le somme ritenute non più dovute, la parte istante ha appreso dell'emissione di ulteriori fatture non recapitate all'utente (n. AI9632788 e n. AI216640763) attraverso l'azione di recupero del credito avviata da Vodafone. Per contro, l'istante ha pagato regolarmente le fatture di TIM.

In data 11 gennaio 2019, infine, l'istante ha precisato di aver inoltrato formale reclamo a Vodafone e TIM per contestare i disservizi occorsi.

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

nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.,

i. la cessazione di tutti i servizi ancora attivi e oggetto di indebita fatturazione;

ii. il rimborso di euro 2.115,30 di penali e importi non dovuti di cui alla fattura n. AI07727249;

iii. ricalcolo della fattura n. AI11655797 con cessazione dei servizi alla data di passaggio in TIM con rimborso dell'indebito pagato;

iv. storno delle fatture n. AI5630520, n. AI9632788, n. AI216640763 in quanto non dovute e invio delle fatture n. AI9632788 e n. AI216640763 non recapitate;

v. indennizzo per i gravi disservizi generati dalla “doppia fatturazione”;

vi. indennizzo di euro 300 per mancato riscontro ai reclami del 27 settembre 2018 e dell'11 gennaio 2019;

vii. spese di procedura;

nei confronti di TIM S.p.A.,

vii. pagamento delle fatture emesse da Vodafone se è responsabile della doppia fatturazione o di ritardi nei passaggi delle numerazioni;

viii. indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'11 gennaio 2019;

ix. 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 evidenziato la genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale (notando che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda).

L'operatore ha, così, eccepito che l'istante non ha motivato adeguatamente la propria domanda, limitandosi a dichiarare di aver effettuato recesso a causa di modifica unilaterali comunicate da Vodafone mediante passaggio delle linee fisse e mobili verso TIM, senza indicare la data effettiva di passaggio delle stesse.

In particolare, Vodafone ha rilevato l'assenza di reclami attinenti alla fatturazione precedenti a quello del settembre 2018 nonché la presenza di importi insoluti per un totale di euro 1.215,47. Pertanto, ha contestato la richiesta di rimborso e di storno integrale delle fatture insolute atteso che le stesse contengono addebiti non contestati relativi ai canoni di abbonamento delle SIM voce e della rete fissa nonché rate residue del terminale *Apple iPhone 7*.

In relazione alla mancata gestione del recesso, l'operatore ha evidenziato che nel marzo 2018 il cliente ha inviato comunicazione di recesso per modifiche unilaterali del contratto, precisando che avrebbe richiesto la *mobile number portability* (MNP) e la portabilità delle numerazioni fisse verso altro gestore. Tenuto conto di ciò, il gestore ha dichiarato, per quanto riguarda i costi di recesso relativi alle SIM mobili applicati nella fattura del 28 aprile 2018 (escludendo le rate dei terminali), la propria disponibilità allo storno atteso che la MNP è avvenuta in data 29 marzo 2018.

Per quanto riguarda la rete fissa, Vodafone ha rilevato soltanto le seguenti richieste di *porting out*: per il numero 0110193xxx, richiesta espletata il 23 maggio 2018; per il numero 0110193xxx, richiesta espletata il 20 giugno 2018; per il numero 0110193xxx, richiesta espletata il 24 maggio 2018.

Al riguardo, Vodafone ha ribadito che l'attività di impulso della migrazione o portabilità pura del numero, nei passaggi tra operatori, ricade sul gestore *recipient*, così come l'espletamento e l'attività di notifica di chiusura della procedura, secondo quanto chiaramente previsto dalle delibere in materia (n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR).

Avendo il *recipient* fatto richiesta di *number portability* (NP) pura di alcuni numeri e non la migrazione dell'accesso alla rete e non essendo, inoltre, intervenuta contestuale richiesta di recesso per i *link* di rete fissa, gli stessi sono rimasti attivi fino alla disattivazione, intervenuta tra il 13 e 16 novembre 2018 a seguito della disdetta definitiva pervenuta il 27 settembre 2018 (Vodafone non avrebbe potuto disattivare i *link*, avendo

l’istante richiesto la portabilità dei numeri e, pertanto, prima di procedere alla disattivazione degli stessi si rendeva necessaria una richiesta di disattivazione specifica).

L’operatore, d’altra parte, ha evidenziato come la disattivazione automatica del *link* di rete fissa avviene solo nei casi di migrazione *ex delibera n. 274/07/CONS*: “*laddove manchi tali richiesta o venga espletata una semplice portabilità pura dei numeri i link restano necessariamente attivi*”. Per contro, mediante la procedura della NP pura delle numerazioni fisse (del. N. 35/10/CIR), che prevede il passaggio da un gestore a un altro del solo numero e non anche dell’accesso alla rete - non comporta l’automatica disattivazione dell’accesso intermedio alla rete (nel caso di specie, il *link* DSL) da parte del *donating*, che può procedere alla disattivazione dei servizi solo su espressa richiesta del cliente.

La responsabilità in relazione alla scelta sulla modalità di passaggio da un gestore all’altro (migrazione *ex del. n. 274/07/CONS* o NP pura *ex del. n. 35/10/CIR*) ricade, ha rammentato Vodafone, sul gestore *recipient* e non sul *donating*.

A ogni buon conto, l’operatore ha specificato che non sono stati addebitati costi di recesso per la rete fissa ma solo i costi per il terminale.

Infine, il gestore ha contestato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, atteso che i reclami sono stati gestiti come da note indicate. Inoltre, Vodafone ha precisato che eventuali reclami devono soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone, in cui è espressamente indicato che “[il] Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla “Casella postale 190” - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell’apposita area “Contattaci”, App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)”.

TIM S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che la parte istante ha sottoscritto, in data 16 marzo 2018, alcuni moduli di rientro in TIM per le linee fisse 0110193xxx, 0110193xxx e 0110193xxx e per le altre linee mobili.

In seguito a tali richieste, il rientro in TIM è avvenuto per tutte le linee indicate.

Per quanto attiene alla parte fissa, il gestore ha precisato che per il profilo fibra, come riportato nella modulistica, è necessario predisporre prima un nuovo impianto sul quale verrà abbinata la fatturazione e poi è possibile procedere a far rientrare il numero già in uso con l’altro gestore.

TIM ha rilevato che l’unica numerazione non rientrata è 0110868xxx, per la quale, tuttavia, non risulta alcun ordine di rientro, motivo per cui l’operatore ha declinato ogni responsabilità da mancato rientro della linea.

Quanto alla mancata risposta al reclamo, TIM ha eccepito che la richiesta di indennizzo non è accoglibile in quanto il reclamo risulta riscontrato in data 28 gennaio 2019.

Per quanto attiene alla parte mobile, TIM ha precisato di aver richiesto, in seguito alla sottoscrizione del contratto in data 16 marzo 2019, il passaggio delle utenze a Vodafone in data 27 marzo 2019, con data *cut over* del 29 marzo 2019, rispettata.

Quindi, con le fatture emesse TIM ha addebitato i costi dovuti dalla data in cui sono state attivate le linee, per cui per le 4 linee mobili il cliente avrebbe dovuto ricevere fatturazione con l'altro gestore fino al 28 marzo 2019, fermo restando che l'istante, sulla base del contratto con l'altro gestore, potrebbe avere attivi servizi, apparati o linee che non sono di competenza di TIM.

L'operatore ha poi riportato e specificato i dati relativi al piano tariffario, precisando che l'offerta attivata corrisponde a quanto sottoscritto e che il reclamo effettuato dall'istante in relazione alla presunta irregolarità dell'offerta è stato riscontrato con lettera del 28 maggio 2018, versata in atti.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in udienza, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

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 (formulario UG). Si rammenta che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle avverse richieste ha infatti l'onere di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio.

Passando al merito della controversia, *in primis*, si deve rilevare che la comunicazione inviata dall'istante a Vodafone in data 27 marzo 2018, avente per oggetto il “[r]ecesso per modifica delle condizioni contrattuali codice cliente 7.1760470 Domi Libri”, esprime in modo limpido la volontà dell'istante di trasferire alcune delle proprie utenze ad altro operatore in seguito alle modifiche contrattuali di cui alla fattura del 1° marzo 2018 e di cessare tutte le altre; più precisamente, la società istante specifica in modo puntuale le proprie richieste - relative sia alla componente mobile (n. 4 SIM) sia a quella fissa (n. 4 *link* di rete fissa con numeri abbinati di interesse) - elencando le singole numerazioni che intende esportare con contestuale esplicita richiesta di disattivazione delle SIM e dei relativi *link* di connettività, una volta espletata la procedura di passaggio.

Pertanto, si ritiene che Vodafone avrebbe dovuto dar seguito alla chiara richiesta di disattivazione dei servizi (*link* di rete fissa e SIM) in corrispondenza dell'espletamento delle procedure di passaggio delle utenze espressamente indicate nella raccomandata del 27 marzo 2018, delle cui date il gestore dà evidenza nelle schermate e nella documentazione in atti.

Ciò stante, si ritengono illegittimi gli addebiti successivi alle date di passaggio delle utenze fisse al nuovo operatore, atteso che i sottostanti *link* di connettività non sono stati disattivati se non su sollecito dell’istante del settembre 2018. Per la componente mobile, invece, non emergono particolari responsabilità se non in relazioni ai costi di recesso applicati, di cui si dirà in seguito.

Nel caso di specie, va sottolineato che non rileva in alcun modo la tipologia di procedura avviata dal *recipient* (migrazione o portabilità pura del numero) in quanto risulta dirimente la volontà espressa dal cliente già in data 27 marzo 2018, sulla base della quale il gestore avrebbe dovuto, a portabilità ultimata, disattivare i servizi ancora attivi e non oggetto di procedure di passaggio, senza ulteriori aggravi in capo all’istante, parte attiva nella procedura e puntuale nelle proprie comunicazioni.

Pertanto, Vodafone è tenuta allo storno degli addebiti successivi al passaggio in TIM delle varie utenze, al netto delle sole rate per il terminale di euro 36,60 ove presenti (comunque dovute in quanto relative all’acquisto di un prodotto), considerato che la data di espletamento della portabilità relativa al numero 0110193xxx è il 23 maggio 2018 (*link* n. 5270957), quella relativa al numero 0110193xxx il 20 giugno 2018 (*link* n. 3316771) e quella del numero 0110193xxx è il 24 maggio 2018 (*link* n. 3319270); infine, la data di passaggio individuata per il numero 0117365xxx (*link* n. 3338190) è il 26 giugno 2018.

In altre parole, in corrispondenza delle sopra indicate date di portabilità i sottostanti *link* di connettività devono essere cessati da Vodafone con i relativi addebiti, conformemente alla volontà espressa dal cliente in data 27 marzo 2018.

Con particolare riferimento all’ultima numerazione elencata (011736551), a differenza di quanto erroneamente rappresentato in memoria da TIM, si osserva che la stessa risulta espressamente indicata dall’istante nella documentazione contrattuale in atti oltre che contenuta nelle richieste indirizzate a Vodafone, al pari delle altre numerazioni interessate dal passaggio. Inoltre, la data di passaggio indicata dall’istante nel 26 giugno 2018 trova riscontro nella fattura Vodafone n. AI5630520 del 28 agosto 2018 (con addebiti residui relativi al numero in parola fino alla data del 26 giugno).

Riportando quanto sin qui esposto alle singole richieste formulate da parte istante, si ritiene che quella *sub i.*, di disattivazione di servizi ancora attivi, possa intendersi superata alla luce delle evidenze istruttorie che confermano una posizione amministrativo-contabile chiusa e dunque che il contratto con Vodafone è cessato.

La richiesta di rimborso *sub ii.*, relativa alla fattura n. AI07727249 del 28 aprile 2018, può essere parzialmente accolta, con riferimento alle sole voci di costo riportate in fattura come “*costi di attivazione*” relativi alle quattro SIM mobili disattivate il 29 marzo 2018, per un importo totale di euro 327,88, nonché all’importo addebitato come “*corrispettivo per recesso anticipato*” di euro 125,00 associato a una SIM mobile (n. 3356178077): fermo restando che non sono in ogni caso imputabili all’utente costi non resi noti in sede contrattuale, l’istante ha comunque esercitato tempestivamente la propria facoltà di recedere senza oneri dal contratto a fronte delle modifiche unilaterali dello stesso e, pertanto, ha diritto al rimborso delle somme sopra indicate (in conformità alla disposizione di cui all’articolo 70, comma 4, del *Codice*).

Tuttavia, posto che l’utente ha incluso nella propria richiesta di rimborso anche le rate per i terminali addebitate dal gestore in un’unica soluzione, si rendono necessarie alcune precisazioni.

Ferme restando le “*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione*” di cui all’allegato A alla delibera n. 487/18/CONS, laddove espressamente prevedono che gli operatori debbano sempre concedere ai propri clienti, in caso di recesso anticipato dal contratto, la possibilità di scegliere se continuare a pagare le rate residue secondo il piano previsto ovvero pagarle in un’unica soluzione, nel caso in esame, si tratta di importi già versati dall’utente, non ritenendosi dunque razionale, nell’economia della controversia, disporne il rimborso al fine di una successiva dilazione del pagamento da parte dell’istante.

Per contro, in relazione alle ulteriori rate residue per l’acquisto dei terminali presenti nelle fatture rimaste insolute, l’operatore deve consentire all’utente di esercitare la propria facoltà di conservare la rateizzazione prevista nel rispetto della regolamentazione vigente in materia.

In relazione alla richiesta *sub iii.*, atteso che il periodo di fatturazione oggetto della fattura n. AI11655797 del 27 giugno 2018 (23 aprile 2018 – 22 giugno 2018) comprende le date di espletamento delle portabilità dei numeri 0110193xxx (24 maggio), 0110193xxx (20 giugno) e 0110193xxx (23 maggio), cui doveva corrispondere la disattivazione dei servizi associati richiesta dall’istante già in data 27 marzo 2018, si ritiene che la stessa debba essere accolta e la fattura in parola, al netto di rate residue del terminale, riproporzionata tenuto conto dei sopra indicati passaggi, disponendo così il rimborso delle somme eccedenti al dovuto pagate dall’istante.

La richiesta di cui al punto iv., di storno delle fatture insolute in quanto relative a servizi ormai forniti dal nuovo operatore e, in ogni caso, già oggetto di esplicita richiesta di recesso in data 27 marzo 2018, in ragione di quanto argomentato in premessa, può essere accolta, sebbene con una precisazione in merito alla fattura n. AI5630520 del 28 agosto 2018, atteso che questa reca anche addebiti residui in relazione al numero 011736551 esportato solo in data 26 giugno 2018; per quanto si tratti di una frazione minima di costi ancora legittimi, si ritiene che tale fattura vada ricalcolata e dunque parzialmente stornata.

Con specifico riferimento alle fatture n. AI9632788 e n. AI216640763 di cui l’istante ha lamentato il mancato recapito, si osserva che le stesse sono state depositate nel fascicolo documentale e, in ogni caso, oggetto del disposto storno per i motivi già esplicitati sopra.

Quanto alla richiesta di indennizzo per i disservizi subiti a causa della “doppia fatturazione”, *sub v.*, si precisa che la stessa non può trovare accoglimento in relazione alle disposizioni di cui al *Regolamento sugli indennizzi* in assenza di una corrispondente fattispecie e in considerazione del fatto che gli addebiti illegittimi da parte del *donating* sono già oggetto di rimborso e storno ai sensi della presente decisione e, dunque, compensato il disagio patito dall’istante.

La richiesta *sub vi.* di indennizzo per mancata risposta ai reclami si ritiene che possa trovare accoglimento con particolare riferimento al reclamo documentato del 27 settembre 2018, atteso che le schermate depositate da Vodafone confermano sì che una gestione del reclamo da parte dell'operatore c'è stata ma non chiariscono adeguatamente il contenuto delle interlocuzioni avute con l'istante, tanto più che dalle predette note si evince un riscontro negativo il quale, a maggior ragione, deve rispettare i canoni stabiliti dalla disposizione di cui all'articolo 8, comma 4, allegato A alla delibera n. 179/03/CSP.

Ciò considerato, tenendo conto del tempo massimo contrattualmente previsto dalla Carta servizi Vodafone per la risposta al reclamo (45 giorni) e della data di conciliazione (13 maggio 2019), l'operatore è tenuto a riconoscere in favore dell'istante l'importo massimo erogabile ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, per quanto attiene alla richiesta di rimborso delle spese di procedura *sub vii.*, che può essere trattata congiuntamente alla richiesta *sub ix.* indirizzata a TIM, in assenza di documentazione attestante spese necessarie e giustificate per l'espletamento della presente procedura, attesa anche la natura gratuita della procedura tramite *ConciliaWeb*, si precisa che essa non può essere accolta.

In relazione alla posizione di TIM S.p.A. e alle richieste di parte istante, si precisa quanto segue.

Alla luce delle evidenze istruttorie, si ritiene che un profilo di responsabilità in capo a TIM emerge in relazione alla tempistica di espletamento della procedura di passaggio, più precisamente consistita in una nuova attivazione per il passaggio della linea in fibra con portabilità delle numerazioni indicate dall'istante.

In quanto responsabile del ritardo nell'espletamento delle portabilità richieste, la società TIM è tenuta a riconoscere in favore dell'istante gli indennizzi previsti dall'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* in accoglimento della domanda dell'istante di cui al punto vii.; al riguardo, tenuto conto della Carta dei servizi TIM, per cui “[n]el caso di attivazione del Servizio Broadband con VoIP incluso, il tempo massimo di attivazione è di 70 giorni solari”, considerato che il contratto con TIM relativo alle quattro linee fisse dedotte in controversia è del 16 marzo 2018 e che l'attivazione dei servizi con “*contestuale rientro*” si sarebbe dovuta completare entro il 25 maggio 2018, in assenza di specifiche indicazioni circa la tempistica di portabilità del numero, si ritiene che la predetta data rappresenti il *dies a quo* per il computo dell'indennizzo dovuto per il ritardo nell'espletamento della portabilità dei numeri fissi 0110193xxx e 011736xxx, completate, rispettivamente, il 20 e il 26 giugno 2018 (mentre la portabilità dei numeri 0110193xxx e 0110193xxx è avvenuta, rispettivamente, entro il 23 e il 24 maggio 2018).

Dunque, in relazione al numero 0110193xxx il ritardo va computato per un totale di 26 giorni fino alla data del 20 giugno 2018 di espletamento della portabilità, cui corrisponde un indennizzo pari a euro 260,00 (euro 5,00 *pro die* da raddoppiarsi in quanto trattasi di utenza *business*); per quanto riguarda il ritardo nella portabilità del numero 011736xxx, l'istante va indennizzato mediante il riconoscimento della somma pari a euro

320,00 (euro 5,00 *pro die* da raddoppiarsi in quanto trattasi di utenza *business*), per un totale di 32 giorni di ritardo calcolati fino alla data del 26 giugno 2018.

In relazione alla richiesta di cui al punto viii., relativa alla mancata risposta ai reclami da parte di TIM, si precisa che la stessa può ritenersi in ogni caso assorbita dal riconoscimento delle misure compensatorie sopra disposte.

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 Domi Libri, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A., ferme restanti le rate addebitate in relazione all'acquisto dei terminali presenti nelle fatture emesse e quanto al riguardo specificato in premessa, è tenuta a:

- i. disporre il rimborso parziale della fattura n. AI07727249 del 28 aprile 2018 in relazione agli importi di euro 327,88 ("costi di attivazione") e di euro 125,00 ("corrispettivo per recesso anticipato");
- ii. effettuare il ricalcolo della fattura n. AI11655797 del 27 giugno 2018 tenendo conto delle date di espletamento della portabilità dei numeri 0110193xxx (24 maggio 2018), 0110193xxx (20 giugno 2018) e 0110193xxx (23 maggio 2018) per la cessazione dei *link* di connettività cui le stesse erano associate, disponendo il conseguente parziale rimborso della stessa;
- iii. effettuare il ricalcolo della fattura n. AI5630520 del 28 agosto 2018 tenendo conto della data di espletamento della portabilità del numero 011736xxx (26 giugno 2018) per la cessazione del relativo *link* di connettività, disponendo il conseguente parziale storno della stessa;
- iv. stornare altresì le fatture n. AI9632788 e n. AI216640763;
- v. a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo di euro 300,00 (trecento/00) riconosciuto a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La Società TIM S.p.A., mediante assegno o bonifico bancario, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi:

i. euro 260,00 (duecentosessanta/00) per il ritardo nella portabilità del numero 0110193xxx ed euro 320,00 (trecentoventi/00) per il ritardo nella portabilità del numero 01173xxx, a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. 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.

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

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, 23 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