

**DELIBERA N. 202/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DE GREGORIO / TIM S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/87205/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 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'articolo 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 del sig. De Gregorio del 21 febbraio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. De Gregorio, intestatario dell'utenza telefonica mobile *business* n. 336650xxx, contesta l'arbitraria fatturazione di importi e l'attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti da parte della società TIM, nonché la ritardata portabilità della predetta numerazione in Vodafone Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente TIM sin dal 1991, nell'anno 2016 alla ricezione della fattura TIM 5° conto 2016 n. 7P00007074 del 14 settembre 2016 di euro 177,78, riscontrava l'attivazione del servizio/profilo tariffario non richiesto, denominato “*Wap Flat Day*”. A far data dall'anno 2017 l'istante riscontrava l'addebito in fattura di importi di circa trenta euro ogni fattura bimestrale, e, ritenendoli eccessivi, in data 3 febbraio 2017 inviava reclamo a mezzo raccomandata, chiedendo spiegazioni e un cambiamento delle condizioni contrattuali; reclamo che però non veniva riscontrato. Il

lamentato addebito di importi eccedenti i consumi medi si protraeva anche nell'anno 2018, e dal mese di maggio 2018 sulla predetta linea n. 336650xxx veniva nuovamente attivato il servizio non richiesto denominato in fattura "Wap Flat Day" e anche il servizio accessorio o profilo tariffario non richiesto denominato "servizi interattivi". L'attivazione di entrambi i servizi/profili non richiesti veniva riscontrata solo a fine luglio 2018 alla ricezione della fattura TIM 4° conto 2018 n. 7P00003137 del 13 luglio 2018 di euro 245,02 e la relativa imputazione era presente fino alla fattura TIM 6° conto 2018 n. 7P00004698 del 15.11.2018 di euro 223,20, non pagata; sia l'attivazione che la fatturazione di entrambe le voci "Wap Flat Day" e "servizi interattivi", unitamente alla fatturazione della "tassa di concessione governativa uso affari" presente da sempre in fattura, per circa 25 euro ogni bimestre veniva prontamente contestata dall'istante in data 10 agosto 2018 e poi presso la sede commerciale di TIM di Chieti in data 22 settembre 2018; tuttavia, poiché la problematica non si risolveva, l'istante si vedeva costretto in data 6 ottobre 2018 a formalizzare disdetta immediata dal contratto a TIM mediante raccomandata A.R. ricevuta dall'operatore in data 11 ottobre 2018, chiedendo anche la restituzione dell'importo versato a titolo di "anticipo conversazioni" di 103,39 euro più IVA.

Di seguito, l'istante sottoscriveva un nuovo contratto *business* con Vodafone in data 20 ottobre 2018, con contestuale richiesta di portabilità del numero 336650xxx, che avrebbe dovuto essere attivato, con completamento della portabilità, come indicato nel contratto, il 24 ottobre 2018. Tuttavia, la portabilità del numero 336650xxx si completava solo il 6 febbraio 2019, con un ritardo di ben 105 giorni. Inoltre, sul numero 3479241xxx c.d. "provvisorio" assegnato da Vodafone la linea telefonica non funzionava, durante il periodo di completamento della migrazione.

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

- i. la risoluzione in esenzione spese e lo storno delle fatture TIM non pagate, e cioè la fattura 6° conto 2018 n. 7P00004698 del 15 novembre 2018 di 223,20 euro, e la fattura 1° conto 2019 n. 7P00000287 del 15 gennaio 2019 di 28,80 euro, per un totale di 252 euro;
- ii. il rimborso, con nota di credito, degli importi di cui alla fattura TIM 5° conto 2016 n. 7P00007074 del 14 settembre 2016 di 177,78 euro; alla fattura TIM 4° conto 2018 n. 7P00003137 del 13 luglio 2018 di 245,02 euro; alla fattura TIM 5° conto 2018 n. 7P00003932 del 14 settembre 2018 di 274,62 euro;
- iii. il rimborso dell'importo versato a titolo "anticipo conversazioni" di 103,29 euro + 0,10 euro = 103,39 euro più IVA, per un totale di 126,13 euro;
- iv. rimborso dell'importo "tassa di concessione governativa" per tutte le fatture in cui è presente, per circa 25 euro f. c. ogni bimestre, per 150 euro ogni anno, dal 2007 al 2018, totale 1.800 euro;
- v. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "Wap Flap Day" dalla data di presentazione del reclamo del 10 agosto 2018 per ogni giorno di attivazione, fino al 31 agosto 2018 (ultimo giorno di fatturazione con tale servizio);

- vi. la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti “*servizi interattivi*”, dalla data di presentazione del reclamo del 10 agosto 2018 al 31 ottobre 2018 ultimo giorno di fatturazione dei “*servizi interattivi*”;
- vii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami del 03 febbraio 2017, del 06 ottobre 2018 e del 21 dicembre 2018;
- viii. la liquidazione di un indennizzo per disservizio nella procedura di passaggio tra operatori, ritardo nella portabilità del numero linea affari dal 24 ottobre 2018, alla avvenuta migrazione del 06 febbraio 2019, per 105 giorni;
- ix. la liquidazione di indennizzo da Vodafone per ritardata risposta reclamo del 21 dicembre 2018, riscontrato tardivamente il 22 gennaio 2019;
- x. la liquidazione di un indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra gli operatori, con malfunzionamento per la linea Vodafone 3479241xxx dal 24 ottobre 2018 all’avvenuta migrazione il 6 febbraio 2019;
- xi. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nell’attivazione del servizio linea 3479241xxx, dalla data di prevista attivazione 24 ottobre 2018 all’avvenuta migrazione il 6 febbraio 2019; e un indennizzo per mancato rispetto tempistiche del GU5, per analogia 14 euro ogni giorno di ritardo, dal 11 gennaio 2019 fino al 6 febbraio 2019, per 26 giorni= 364 euro, o per equità;
- xii. il rimborso delle spese legali e di procedura: 350 euro.

## **2. La posizione degli operatori**

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue: *«per quanto riguarda l’attivazione di servizi (interattivi) non richiesti e del "Wap Flat Day" non richiesto sulla linea mobile n. 336.650xxx, l’importo totale contestato per servizi interattivi e "Wap Flat Day" sulle fatture emesse a partire dal quinto bimestre 2016 al quinto bimestre 2018 è pari ad € 554,66 (i.e.). Tuttavia, tali importi sono da ritenersi integralmente dovuti, perchè, dalle verifiche svolte all’interno dei sistemi, è emerso che si sono generati da canale wap il 26 agosto 2018 e il 6 e 13 ottobre 2018 (Docc. 1 – 2), salvo poi essere disattivati tramite Servizio Clienti 119 in data 31 ottobre 2018. In proposito, occorre precisare che l’addebito a titolo di "Wap Flat Day" trae origine a causa della navigazione senza offerta dati attiva sulla linea e, di conseguenza, non può essere ritenuto un servizio interattivo non richiesto e, in subordine, neppure un profilo tariffario non richiesto, perchè si tratta semplicemente del pricing base di cui fruiscono tutte le SIM prive di offerta dati, come previsto all’interno della pagina web <https://www.tim.it/assistenza/controllo-costi-pagamenti/mobile/navigareinternet/tariffa-base-navigare-da-smartphone>. In essa di legge espressamente che: "La tariffa base Flat Day interviene in assenza di un’offerta dati attiva sulla tua linea. In questa circostanza se effettui una connessione Internet scatta un gettone giornaliero di euro per 00MB di traffico dati da utilizzare nell’arco della stessa giornata fino alle :9". I servizi a valore aggiunto, detti anche a sovrapprezzo, sono infatti una tipologia di servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l’uso di specifiche numerazioni, che consentono l’accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento. L’abilitazione della SIM alla fruizione dei servizi in questione è insita - in quanto propria*

- al servizio di telefonia mobile, quindi già prevista in seno alle condizioni generali di contratto e resa nota al consumatore sin dal momento in cui stipula il contratto. A tal proposito, appare opportuno evidenziare che i servizi interattivi sono attivabili solo ed esclusivamente dall'utilizzatore finale della SIM e tutto il traffico effettuato da quest'ultima si presume effettuato previo consenso, secondo quanto previsto dall'art. 5.5 e 8 delle Condizioni Generali di contratto Multibusiness, disciplinante le modalità di utilizzo del servizio: A partire dal momento dell'attivazione del Servizio, tutte le comunicazioni effettuate tramite le utenze assegnate al Cliente si presumono effettuate dallo stesso o con il suo consenso" (Doc. 3). È dunque evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente e regolatoriamente previsti e l'asserita attivazione dei servizi in abbonamento mai richiesti, oggetto della presente controversia, non le sia in alcun modo imputabile perché il traffico così effettuato deriva, come detto, da circostanze di fatto non riconducibili affatto alla sfera d'azione della società bensì all'utilizzo dell'apparecchio mobile da parte del Sig. De Gregorio. Quest'ultimo utilizza la numerazione mobile interessata da tale fenomeno ed ha oggettivamente generato del traffico dei cui corrispettivi rimane pur sempre obbligato al pagamento, dovendo ritenersi l'unico responsabile di tale utilizzo, perché avente la piena disponibilità del terminale. Si sottolinea, altresì, che nessuna richiesta di barring risulta effettuata dall'istante tramite Servizio Clienti prima della disattivazione datata 31 ottobre 2018. Per quanto concerne la mancata lavorazione della disdetta, la lettera raccomandata A/R inviata il 6 ottobre 2018 è stata gestita come richiesta di cessazione incompleta prendendo in considerazione l'oggetto indicato dal Sig. De Gregorio nella lettera (disdetta contratto telefonico tipo business), anche se di fatto si trattava di un reclamo. Il Servizio Clienti 119 ha gestito tale reclamo come richiesta di cessazione mancante di documenti e l'ha gestita con riscontro tramite SMS come previsto da procedura interna per le variazioni con documentazione incompleta. Occorre in ogni caso precisare che, a fronte di tale inadempimento, il Sig. De Gregorio ha dimostrato acquiescenza e non si comprende quindi il motivo per cui si dolga di ciò in questa sede. Per quanto riguarda la ritardata MNP verso OLO Vodafone Infine, riguardo le verifiche delle tempistiche relative all'espletamento della MNP verso OLO Vodafone, si precisa che essa è avvenuta in data 6 febbraio 2019, come da schermate che si allegano (Doc. 4). In esse, è evidente che i primi ordinativi hanno subito scarto con casuale di rifiuto: **INCONGRUENZA ICCD E MSISDN; ASSENZA DEL DATO ICCD O CF/P.IVA NECESSARIO PER LA VALIDAZIONE**. In particolare, la causale di rifiuto in questione indica che per il tipo di servizio richiesto per ricaricabile non è stato correttamente indicato da OLO Vodafone il numero di ICC-ID stampato sulla SIM TIM dell'utente finale richiedente la portabilità (l'accordo quadro stabilisce che debbano essere inseriti i primi 19 caratteri alfanumerici presenti sull'ICC-ID). Non risulta dunque rispondente al vero che l'addebito rivolto all'esponente società circa l'espletamento tardivo della migrazione, dovuto unicamente ad un errore di OLO recipient nell'imputare a sistema i dati dell'ICCID della carta SIM. Pertanto, la numerazione è stata normalmente attiva su rete TIM – contrariamente a quanto asserito da controparte - e perfettamente funzionante, sicché nessun addebito è possibile ascrivere a quest'ultima. Pertanto, si richiede, nel

*merito, di respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto per i motivi sopra esposti».*

La società VODAFONE ITALIA S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue: *«in primo luogo, si rappresenta che l'istante sottoscriveva, in data 20 ottobre 2018, un contratto di attivazione di una sim prepagata di natura consumer (3479241xxx) con richiesta di mnp del numero 336650xxx. Si rileva che nella parte della modulistica relativa ai dati della sim del gestore di provenienza veniva specificato che la sim era ricaricabile. In data 31 ottobre 2018, veniva sottoscritto nuovo modulo di mnp, in cui si specificava che la sim di provenienza era di tipologia “abbonamento” (senza, tuttavia, indicare che il contratto Tim era attivo su partita IVA). A sistema risultano tre richieste di MNP inserite rispettivamente il 20, 27 e 31 ottobre 2018, tutte scartate dal Donating per incongruenza CF/P.IVA e MSISDN. L'istante effettuava reclamo in data 21 dicembre 2018, che veniva riscontrato il 22 gennaio 2019 con esaustiva informativa sulle circostanze dei KO e sul funzionamento della sim provvisoria. In data 1 febbraio 2019, l'istante sottoscriveva nuova proposta di abbonamento business con piano Red Business L, indicando i dati corretti per consentire l'importazione del numero 336650xxx, correttamente espletata in data 6 febbraio 2019 (richiesta inserita il 4 febbraio nelle 48 ore dalla ricezione – il 2 e 3 febbraio erano giorni festivi). Alla luce di quanto sopra, nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Vodafone per la ritardata portabilità del numero, attesi i KO ricevuti, causati dalle errate informazioni ricevute dall'istante. Si precisa, poi, che l'art. 5 delle Condizioni di Utilizzo del Servizio di Portabilità del Numero Mobile prevede che: “[l]a richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione e rifiuto. La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: dati necessari per la trasmissione della richiesta assenti o errati; non corrispondenza tra codice fiscale/partita IVA e numero MSISDN nel caso di servizio Abbonamento usufruito presso l'Operatore di Provenienza; non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero MSISDN, nel caso di servizio Ricaricabile usufruito presso l'Operatore di Provenienza; numero non attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari; disattivazione completa del servizio di comunicazione per ordine dell'Autorità Giudiziaria ovvero in caso di denuncia presentata alla medesima Autorità; non appartenenza o non correttezza del numero MSISDN all'Operatore di Provenienza; Carta SIM bloccato per furto o smarrimento (qualora al momento della sottoscrizione della richiesta non sia stata fornita copia della relativa denuncia fatta all'Autorità competente); espletamento in corso di una precedente richiesta di portabilità per lo stesso MSISDN, già validata positivamente da parte dell'Operatore di Provenienza, inoltrata da parte di un Operatore diverso da Vodafone e dallo stesso Operatore di Provenienza. In tutti i casi in cui l'Operatore di Provenienza evidenzi la verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente a Vodafone tutte le cause di rifiuto riscontrate e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte di Vodafone di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. Il rifiuto e la sospensione non precludono la possibile ulteriore richiesta di attivazione della prestazione”. L'art. 6, poi, prosegue*

*statuendo che: “[i]n caso di mancate/ritardate attivazioni del servizio di portabilità per cause non imputabili a Vodafone, la stessa non sarà ritenuta in alcun modo responsabile”. Destituite di fondamento anche le richieste di indennizzo relative alla mancata attivazione e al malfunzionamento della sim provvisoria 3479241xxx. A tal riguardo, si rileva che l’offerta prepagata prevedeva il pagamento tramite ricariche automatiche con domiciliazione bancaria: in data 28/12/2018 si recepiva a sistema il diniego del RID. La sim, dunque, sebbene regolarmente attiva, non ha funzionato in quanto il credito era esaurito. Si richiama, sulla questione, una recente delibera dell’Agcom (del. n. 26/19/CIR) in cui la richiesta di indennizzo per sospensione di una sim ricaricabile è stata rigettata sulla base della seguente motivazione: “ [i]n merito poi alla richiesta sub i. di riconoscimento dell’indennizzo previsto dall’articolo 4 del Regolamento sugli indennizzi nei casi di sospensione o cessazione del servizio, si osserva che non è intervenuta alcuna sospensione amministrativa del servizio in quanto la mancata fruizione dell’offerta per mancanza di credito sufficiente a rinnovarla non configura – nel caso in esame - una causa di sospensione illegittima. D’altra parte, le stesse Condizioni generali di contratto per il servizio mobile prepagato, all’articolo 3, prevedono che: ‘[i]n caso di insufficienza dell’unità di credito telefonico, il servizio sarà parzialmente sospeso. Alla luce di quanto esposto in narrativa, si contestano in toto le richieste avanzate dal sig. De Gregorio, attesa la loro inammissibilità e infondatezza, e si insiste, pertanto, per l’accoglimento delle eccezioni preliminari sollevate e, nel merito, per il rigetto dell’istanza o, quantomeno, l’estromissione dalla presente procedura».*

### **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.

Le richieste dell’istante di cui ai punti i. e ii., di risoluzione contrattuale in esenzione spese e di storno delle fatture insolute, nello specifico la fattura n. 7P00004698 del 15 novembre 2018 di 223,20 euro, e la fattura n. 7P00000287 del 15 gennaio 2019 di 28,80 euro, e di rimborso della fattura n. 7P00007074 del 14 settembre 2016 di 177,78 euro, della fattura TIM n. 7P00003137 del 13 luglio 2018 di 245,02 euro, e della fattura TIM n. 7P00003932 del 14 settembre 2018 di 274,62 euro, devono ritenersi accoglibili, sia pure limitatamente agli importi ivi addebitati a titolo di “traffico servizi interattivi”, atteso che la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna prova in ordine al consenso univoco dell’istante all’attivazione e alla fruizione dei servizi a valore aggiunto, limitandosi sul punto a richiamare la previsione di cui all’articolo 5.5 e 8 delle Condizioni Generali di contratto *Multibusiness*, disciplinante le modalità di utilizzo del servizio, nonché ad asserire che “i servizi interattivi sono attivabili solo ed esclusivamente dall’utente finale della SIM e tutto il traffico effettuato da quest’ultima si presume effettuato previo consenso”. Detto operatore in memoria ha unicamente motivato la correttezza delle fatturazioni secondo l’applicazione del *pricing* base di cui fruiscono tutte le SIM prive di offerta dati, come previsto all’interno della pagina web

<https://www.tim.it/assistenza/controllo-costi-pagamenti/mobile/navigareinternet/tariffa-base-navigare-da-smartphone>.

Laddove, sempre con riferimento ai punti i. e ii., non accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di rimborso degli importi fatturati a titolo di "*Wap Flat Day*" in quanto dalla *brochure* commerciale dell'offerta sottoscritta e attivata dall'istante, si evince chiaramente la seguente dicitura: "*la tariffa base Flat Day interviene in assenza di un'offerta dati attiva sulla tua linea. In questa circostanza se effettui una connessione Internet scatta un gettone giornaliero di euro per 00MB di traffico dati da utilizzare nell'arco della stessa giornata fino alle :9*".

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., di rimborso dell'importo versato a titolo "*anticipo conversazioni*" di 103,39 euro più IVA, per un totale di 126,13 euro deve ritenersi accoglibile, atteso che a fronte dell'avvenuta cessazione del contratto di abbonamento la società TIM S.p.A. non ha documentato mediante esibizione di copia di nota di credito di averne disposto il relativo rimborso e peraltro in relazione alla relativa richiesta di ripetizione la predetta società non ha fornito alcuna menzione in sede istruttoria.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv., di rimborso degli importi richiesti a titolo di "*tassa di concessione governativa*", non può essere presa in considerazione in questa sede, in quanto, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del *Regolamento*, sono esclusi dal relativo ambito applicativo i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali. Pertanto, il sindacato di questa Autorità non può estendersi all'*an debeatur* della TCG imputata a titolo di licenza per l'impiego di apparecchiature terminali per il servizio radiomobile, ai sensi dell'articolo 21 del D.P.R. n. 641/72, di cui è creditore non il gestore, ma l'Agenzia delle Entrate.

Non accoglibili devono ritenersi le richieste dell'istante di cui ai punti v. e vi., di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione dei servizi/profilo tariffari non richiesti, non potendosi qualificare come tali la tariffa base "*Wap Flat Day*" applicata di *default* sulla linea in assenza di un'offerta dati attiva e "*servizi interattivi*", tenuto conto che tenuto conto che rispetto a quest'ultimi deve rammentarsi che trattasi: a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del *Regolamento indennizzi*; b) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto vii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 3 febbraio 2017, del 6 ottobre 2018 e del 21 dicembre 2018, qualificandosi il primo come mera richiesta di informazioni in ordine alla proposta di un'offerta ricaricabile alternativa al contratto di abbonamento *business* in essere, e quelli a seguire quali "*mera diffida ad adempiere*" che non può ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Per quanto concerne la questione di merito inerente alla ritardata portabilità della risorsa numerica n. 336650xxx, si deve rilevare che le criticità emerse nella procedura di trasferimento sono dipese dal fatto che l'utenza telefonica attiva su rete TIM era di tipo *business* e rientrante in un contratto di abbonamento riconducibile a Partiva Iva, laddove la prima richiesta di MNP (Codice Cliente 1.20232350) datata 20 ottobre 2018 verso Vodafone Italia S.p.A. era di tipologia "*prepagata*" con indicazione nei dati anagrafici del codice fiscale; tale incongruenza anagrafica tra codice fiscale e partiva iva ha generato le tre causali di scarto nelle date rispettivamente del 23 ottobre 2018, del 30 ottobre 2018 e del 2 novembre 2018 a seguito della validazione delle relative richieste inserite a sistema nelle date del 22 ottobre 2018, del 29 ottobre 2018 e del 31 ottobre 2018. Al riguardo, si deve evidenziare che la ricostruzione dello storico degli ordinativi di portabilità formulata da ambedue gli operatori risulta pienamente conforme sotto il profilo sostanziale e temporale. A seguito dei KO legittimi, a far data dal 2 novembre 2018 l'operatore *recipient*, ovvero Vodafone Italia S.p.A., avrebbe comunque dovuto informare l'istante in ordine alla sussistenza di impedimenti amministrativi incidenti sul buon fine dell'espletamento del *cut in*, laddove l'unica informativa resa all'istante si rinviene nella nota del 22 gennaio 2019, allegata in copia al fascicolo documentale, con la quale la società Vodafone Italia S.p.A. ha comunicato che: "*l'utenza mobile 336650xxx è attiva su rete TIM con abbonamento intestato alla partita IVA del suo assistito. In data 20 Ottobre 2018 il Sig.De Gregorio ha sottoscritto attivazione di sim ricaricabile con offerta "Unlimited X4 pro" e contestuale richiesta di portabilità dell'utenza 336650xxx. La sim è intestata al codice fiscale del Sig. De Gregorio, come da modulo identificazione sim ricaricabile debitamente sottoscritto. Il metodo di pagamento scelto per l'addebito dei rinnovi ricorrenti mensili dell'offerta Unlimited X4 pro è la domiciliazione bancaria ed il numero mobile che Vodafone ha assegnato alla sim è il 3479241xxx. Ciò premesso, La informiamo che la richiesta di portabilità dell'utenza 336650xxx non si è conclusa positivamente a causa di incongruenza anagrafica delle intestazioni del numero fra i due gestori telefonici (P.IVA in TIM, codice fiscale in Vodafone), come previsto da delibera AGCOM n° 147/11/CIR in caso di portabilità di utenze mobili in abbonamento. Affinchè la portabilità del numero sia espletata positivamente è dunque necessario che preliminarmente ad una sua nuova richiesta il Cliente si rivolga: 1) Al gestore donating (TIM) per modificare intestazione dell'abbonamento, variandola a codice fiscale, oppure per convertire l'abbonamento in ricaricabile; 2) Oppure, in alternativa al punto precedente, ad un rivenditore autorizzato del gestore recipient (Vodafone) per definire una nuova anagrafica da attivarsi con partita IVA, all'interno della quale sarà successivamente da spostare (operazione di sgrappolamento) la sim con numero utenza 3479241xxx. Solamente quando una delle operazioni sopra indicate sarà completata vi saranno i requisiti necessari per il corretto espletamento di una nuova richiesta di portabilità. Le comunichiamo infine che la sim con numero "provvisorio" 3479241xxx è correttamente attiva, ma le è inibito generare traffico telefonico in uscita a causa dell'esaurimento del credito disponibile sul borsellino ricaricabile". Tale missiva peraltro è stata resa solo in riscontro al reclamo inviato dall'istante in data 21 dicembre 2018; invero a seguito dell'ultima notifica da parte di TIM S.p.A., quale operatore *donating*, della causa di scarto "*mancata corrispondenza tra numero MSISDN e Codice**

*Fiscale/Partita IVA, quando il numero si riferisce ad un contratto di abbonamento” di cui alla lettera d), comma 10, articolo 5, dell’allegato A) alla delibera n. 147/11/CIR, la società Vodafone Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire adeguata informativa senza attendere i solleciti di riscontro dell’istante.*

*Ergo, la richiesta dell’istante di cui al punto viii., inerente alla risorsa numerica n. n. 336650xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all’esito dell’istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 20 ottobre 2019 (data di prima richiesta di portabilità numerica) al 6 febbraio 2019 (data di avvenuta portabilità verso altro gestore), per il numero complessivo di 109 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell’istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale “*se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l’operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all’utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo*”.*

Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante al punto ix., di liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo del 21 dicembre 2018, atteso che, a prescindere dal fatto che non può considerarsi tardivo il riscontro fornito da Vodafone Italia in data 22 gennaio 2019 quindi nella tempistica dei 45 giorni previsti dalla Carta Servizi, il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Parimenti, non accoglibili devono ritenersi le ulteriori doglianze sollevate dall’istante in ordine agli altri disservizi di cui ai punti x., xi., nello specifico il malfunzionamento per la linea Vodafone 3479241xxx dal 24 ottobre 2018 all’avvenuta migrazione il 06 febbraio 2019, mancato rispetto tempistiche del GU5, atteso che, oltre a non essere documentati e reclamati, la società Vodafone Italia S.p.A., operatore *recipient*, ha specificato che, trattandosi di utenza mobile ricaricabile, l’inibizione del traffico telefonico in uscita è stata causata dall’esaurimento del credito disponibile sul borsellino ricaricabile; e di tale circostanza è stato reso edotto l’istante medesimo.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto xii., di liquidazione di un indennizzo per gestione della pratica, in assenza di alcuna documentazione attestante le spese necessarie e giustificate sostenute per l’espletamento della presente procedura, ed in ragione della mancata accettazione da parte del delegato dell’istante della proposta conciliativa avanzata dagli operatori nel corso dell’udienza di discussione della presente controversia, in conformità a quanto previsto dall’articolo 20, comma 6, del Regolamento.

Infine, va evidenziato che nessuna responsabilità in ordine all’occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. atteso che la stessa ha prodotto in copia alla memoria le schermate della procedura di portabilità con indicazione dei passaggi di validazione e di rifiuto degli ordinativi, documentando l’attività di gestione, alla luce del quadro regolamentare vigente di cui all’allegato A) alla delibera n. 147/11/CIR.

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. De Gregorio nei confronti delle società VODAFONE ITALIA S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica *business* n. 336650xxx, mediante il rimborso e lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti imputati a titolo di "*traffico servizi interattivi*" nelle fatture n. 7P00004698 del 15 novembre 2018, n. 7P00000287 del 15 gennaio 2019, n. 7P00007074 del 14 settembre 2016, n. 7P00003137 del 13 luglio 2018, n. 7P00003932 del 14 settembre 2018 di 274,62 euro, con contestuale emissione di relative note di credito e maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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 126,13 (centoventisei/13) a titolo di rimborso dell'importo corrisposto a titolo di "*anticipo conversazioni*" a fronte dell'accertata cessazione del contratto di abbonamento "*business*".

4. 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 545,00 (cinquecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione n. 336650xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

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'articolo 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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, 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'articolo 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  
Antonio Nicita

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