

DELIBERA N. 228/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RENTI/TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/204530/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 maggio 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 *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”* (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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 dell'utente sig.ra Renzi del 15 novembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze telefoniche business n. 064506xxx e n. 0688974xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente Vodafone Italia, nel mese di gennaio 2018 aderiva ad un'offerta commerciale di TIM, previa migrazione delle due numerazioni fisse n. 064506xxx e n. 0688974xxx (per la seconda non sosteneva alcun costo). L'offerta sottoscritta con TIM prevedeva il corrispettivo di 24,00 euro al mese per il servizio telefonico e il servizio

ADSL e altri 24,00 euro al mese per l'abbonamento della componente mobile, comprensiva di Smartphone;

b. alla conclusione del contratto l'istante veniva informata che non avrebbe dovuto corrispondere alcuna penale al gestore *donating*; nonostante ciò la società Vodafone Italia S.p.A. emetteva fatture con relativi costi di disattivazione;

c. la procedura di migrazione si perfezionava solamente per la linea mobile e dopo sopralluogo per la linea telefonica secondaria, la n. 0688974xxx (quella gratuita). Mentre l'utenza telefonica principale n. 064506xxx rimaneva nella disponibilità della società Vodafone Italia, che perseverava nella fatturazione;

d. pertanto, l'istante provvedeva alla richiesta di disattivazione con conseguente perdita della titolarità del numero principale. Inoltre, sulla linea telefonica secondaria n. 0688974xxx si sono registrati innumerevoli disservizi consistenti in notevole ritardo di attivazione nonché interruzioni/sospensioni reiterate sempre reclamate;

e. infine, le fatture TIM evidenziano costi superiori alle previsioni contrattuali e vengono attivati servizi non richiesti, a fronte dei quali la società TIM S.p.A. provvedeva ad emettere note di credito a storno delle fatture non dovute.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione n. 0688974xxx;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata migrazione e per la perdita della numerazione storica la n. 064506xxx;

iii. il rimborso e lo storno degli importi insoluti;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei servizi;

v. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;

vi. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione servizi non richiesti;

vii. il rimborso delle spese legali e di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«preliminarmente, si dà atto che per la rete fissa, risulta un insoluto per complessivi € 912,18, come da tabella che si riporta. Nel merito, l'odierno istante risulta attivo in TIM solo con il DN 0688974xxx (linea RTG), come da richiesta di rientro sottoscritta in data in data 30/01/2018 (Doc. 1). Infatti, sui sistemi di rete è presente un ordine di lavorazione per il rientro della linea in stato “annullato” con Data Ricezione Ordine (DRO) del 20/03/2018, Data Attesa Consegna (DAC) del 27/03/2018, rimodulata ed Espletata (DES) in data 30/04/2018. Successivamente, è presente un ordine di migrazione per la*

migrazione della linea in stato “chiuso” con DRO 26/03/2019 DAC 02/04/2019 DES 02/04/2019 e notificata il 02/04/2019, come da schermate che si allegano (Doc. 2). A soli fini di completezza espositiva, si rende noto che in relazione al DN 064506503, esso risulta essere attivo con OLO VODAFONE ITALIA con DRO del 20/10/2015, DAC del 20/10/2015 e DES in pari data (Doc. 3). Si rende noto che sono state inviate diverse note di credito all’istante, ed inoltre è stata data risposta scritta al reclamo del 23/02/2018 in data 28/02/2018. (Doc. 4). La scrivente ha anche dato seguito al provvedimento d’urgenza richiesto dall’istante con un riscontro positivo dato dalla stessa. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni, salvo eventuali valutazioni conciliative da effettuarsi nel corso dell’udienza».

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

L’operatore Vodafone Italia, nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: «in primo luogo, preme evidenziare che il coinvolgimento di Vodafone nella presente procedura è limitato alla questione del ritardo nella migrazione delle linee fisse verso il gestore Tim S.p.a. e alla fatturazione. Si eccepisce, poi, che non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 e tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo: infatti, in base all’art. 14, co 4, della del. N. 347/18/CONS, All. A, “[s]ono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Ad ogni modo, con riguardo alla contestata ritardata migrazione verso Tim si rappresenta che l’istante aveva attivi con Vodafone 1 link di rete fissa con numeri associati 064506503 e 0688974856. Per quanto concerne, dunque, la migrazione della rete fissa, risulta a sistema solo una richiesta di NP pura inserita da Tim in relazione al numero 0688974856 e correttamente espletata in data 9 marzo 2018. Non risulta alcuna richiesta di migrazione/np pura in relazione all’utenza 064506503, che veniva disattivata a seguito di richiesta di parte istante del 28 marzo 2018. Sul punto, giova ribadire con forza che l’attività di impulso della migrazione o np pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore recipient, così come l’espletamento e l’attività di notifica della chiusura della procedura, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). La fase 3 è, dunque, di esclusiva competenza del gestore recipient. Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in relazione ad un eventuale ritardo nell’attivazione dei servizi da parte del gestore recipient. Si eccepisce, poi, che la contestazione relativa al disservizio appare oltremodo generica e non adeguatamente circostanziata, ragion per cui nessun indennizzo potrà essere riconosciuto. Oltretutto, appare presumibile, anche in base alla ricostruzione operata dall’istante, che i disservizi siano stati causati dall’allacciamento della linea Tim prima dell’espletamento della migrazione. Destituita di fondamento appare anche la domanda di rimborso delle fatture. 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'istanza andrà, pertanto, rigettata, anche alla luce delle più recenti pronunce sulla questione. Inoltre, si eccepisce che non risulta agli atti alcun valido reclamo relativo alla fatturazione. Si fa presente che non sussistono morosità a carico di parte istante».

3. Motivazione della decisione

Per quanto concerne la ritardata portabilità della numerazione n. 0688974856, a fronte della richiesta di attivazione del 30 gennaio 2018 e a far data dal primo ordinativo processato dalla società TIM S.p.A. in data 19 marzo 2018, si evince dalla copia delle schermate presenti nel fascicolo documentale il tracciamento di un KO notificato dalla società Vodafone Italia S.p.A. in data 20 marzo 2018 con la seguente causale “*ordinativo annullato su richiesta OLO*”. Al riguardo, va evidenziato che la società TIM S.p.A., quale *recipient*, né nel corso dell’interlocuzione con l’istante, né nel corso della presente procedura, ha dimostrato di avere provveduto a informare l’istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di trasferimento della predetta risorsa numerica; né ha fornito le motivazioni in ordine alla causale di scarto, limitandosi a rappresentare che “*l’ordinativo successivo del 20 marzo 2018 con Data Attesa Consegna (DAC) del 27 marzo 2018, rimodulata ed espletata (DES) è stato espletato positivamente in data 30 aprile 2018*”. Pertanto, è possibile rilevare che la ritardata portabilità della numerazione 0688974856, imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A., è circoscritta al periodo intercorrente dal 20 marzo 2018 (*dies a quo*, computato con riferimento alla prima data di notifica della causale di scarto) al 30 aprile 2018 (data di attivazione) per il numero complessivo di 41 giorni. Nello specifico, per tale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell’istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 *pro die* previsto dall’articolo 7, comma 1, del *Regolamento 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 l’utenza telefonica, già attiva e disponibile in Vodafone Italia S.p.A., non è stata comunque disservita. Detto parametro dovrà essere computato in misura del doppio in conformità a quanto previsto dall’articolo 13, comma 3, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* della predetta utenza. *Ergo*, la richiesta dell’istante di cui al punto i. deve ritenersi accoglibile.

Diversamente deve ritenersi non accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto ii., atteso che dalla disamina della copia del modulo contrattuale si evince *ictu oculi* che l’istante ha indicato, nell’apposito riquadro, solo la richiesta di migrazione della linea telefonica contrassegnata dal numero n. 0688974856 indicata come *Directory Number 1*, omettendo di indicare la numerazione 064506503; tale circostanza, oltre ad essere

sollevata dalla società TIM S.p.A. -che ha prodotto copia del modulo contrattuale in allegato alla memoria- trova conforto anche nel tracciamento delle movimentazioni presenti nelle schermate di interfaccia di entrambi gli operatori. Al riguardo, destituita di fondamento è l'asserzione contenuta nelle memorie di replica dell'istante secondo cui *“si evidenzia che il contratto depositato da Tim con il documento 1 delle proprie memorie non è integrale, tanto che comincia da pagina 2. Manca invece la pagina 1, nella quale era indicata la richiesta di migrazione per il numero principale 064506503”*, atteso che tale documentazione, inserita nel fascicolo documentale con pagine numericamente decrescenti, soddisfa il requisito di completezza, assurgendo piena valenza probatoria. Sempliciter, nessuna richiesta di migrazione e/o portabilità risulta nei sistemi interoperatore, in quanto nessuna richiesta espressa di attivazione è stata formulata dall'istante. Inoltre, allorquando l'istante, all'atto di ricezione di ulteriori fatture da parte di Vodafone Italia S.p.A., ha formulato in data 27 marzo 2018 la richiesta di cessazione contrattuale nei confronti di tale Società, quest'ultima ha completato l'opportuna deconfigurazione della risorsa numerica solo nel mese di febbraio 2019, come peraltro confermato dall'ordinativo di *“variazione decremento NP”* del 19 febbraio 2019, tracciato dalle schermate prodotte in copia agli atti dalla società TIM S.p.A.; ciò comprova che l'utenza è rimasta sempre in consistenza Vodafone Italia in attesa di relativa bonifica post cessazione.

Per tale motivo, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di storno e/o rimborso nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. deve ritenersi accoglibile, segnatamente agli importi fatturati a far data dal termine di efficacia della disdetta contrattuale del 27 marzo 2018, non potendo accollare all'istante gli importi fatturati successivamente alla richiesta di cessazione contrattuale e fino all'effettiva deconfigurazione della risorsa numerica avvenuta in data 19 febbraio 2019. Del pari accoglibile deve ritenersi la richiesta sempre al punto iii., di storno e/o rimborso nei confronti della società TIM S.p.A., segnatamente agli importi fatturati successivamente alla migrazione della numerazione 0688974856 in Vodafone Italia S.p.A. a far data dal 30 aprile 2018, come si evince dalle schermate prodotte in copia al fascicolo documentale.

Per quanto concerne la sospensione amministrativa dell'utenza telefonica n. 0688974856, la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente alla predetta misura sospensiva adottata dal 20 novembre 2018 al 20 dicembre 2018. Inoltre, detta società non ha fornito evidenza della copia dei files di log a riprova dell'asserita ma non provata sussistenza del traffico in entrata ed in uscita e delle connessioni generate dall'utenza telefonica di cui si controverte.

Pertanto, la lamentata sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* computato per il numero complessivo di 30 giorni; parametro che però va computato in misura del doppio e con aumento di un terzo per la sola componente dati, secondo quanto previsto dall'articolo 13, commi 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto iv., deve ritenersi accoglibile.

Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante al punto v., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Parimenti, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto vi., liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 della sig.ra Renzi nei confronti di TIM S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 123,00 (centoventitre/00) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità della numerazione n. 0688974xxx;
- ii. euro 1.050,00 (millecinquanta/00) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio telefonico e del servizio dati in tecnologia Fibra amministrativa dell'utenza telefonica n. 0688974xxx.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare le fatture attualmente insolute relative all'utenza telefonica 0688974xxx a far data dal 30 aprile 2018.

4. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare attualmente insolute relative all'utenza telefonica n. 064506xxx a far data dal termine di efficacia della disdetta contrattuale del 27 marzo 2018.

5. 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.

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, 28 maggio 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