

DELIBERA N. 265/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L'ISOLA DEI SOGNI/OPTIMA ITALIA S.P.A./
VODAFONE ITALIA S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/196676/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 luglio 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 della società L'Isola dei Sogni del 30/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze fisse nn. 062572xxx e 062590xxx, di tipo *business*, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. a dicembre 2017 inoltrava richiesta di portabilità delle numerazioni fisse da Optima Italia S.p.A. (d'ora in poi, Optima) a Vodafone Italia S.p.A. (Vodafone). Tuttavia, a gennaio 2018 si completava la portabilità del solo n. 062572xxx;

b. veniva quindi attivata dall'operatore Vodafone una seconda linea, ma con numero provvisorio in attesa della configurazione definitiva del numero pregresso;

c. nonostante il ripetuto invio della modulistica per il completamento della procedura, alla data della istanza di definizione la problematica riscontrata permaneva, causando ingenti danni all'attività commerciale;

d. in data 12/04/2019 è stata presentata una istanza GU5 per il completamento della portabilità della numerazione, ma il relativo provvedimento adottato dal CORECOM territorialmente competente non ha sortito alcun effetto risolutivo.

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

- i. l'immediata riattivazione del numero;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata portabilità/interruzione dei servizi;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata/tardiva risposta ai reclami;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per attivazione del servizio provvisorio;
- v. la liquidazione di indennizzi vari;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Optima, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in data 24.11.2017, l'Isola dei Sogni sottoscriveva contratto Optima denominato "Vita Mia Business", avente ad oggetto il servizio integrato comprensivo della fornitura di energia elettrica sul POD IT002E3728092A, del servizio voce in tecnologia VOIP relativamente alle utenze n.n. 062572xxx (principale) e 062590xxx (secondaria) nonché del servizio internet ADSL... Nella fattispecie in esame, Optima ha fornito al cliente, indicandolo in fattura, il codice di migrazione ed ha ricevuto dall'operatore Vodafone la richiesta di migrazione del servizio voce VOIP sulla sola numerazione principale n. 062572xxx, che infatti risulta migrato in Vodafone a decorrere dal 22.01.2018, come dimostrato dal print allegato. Non avendo ricevuto dall'operatore recipient richiesta di migrazione per la numerazione secondaria 062590xxx ma essendo la stessa legata alla numerazione principale suddetta, migrata in Vodafone, anche il servizio VOIP sulla numerazione secondaria 062590xxx è cessato in Optima a far data dal 02.02.2018, come dimostrato dal print allegato. All'esito di tale cessazione, in data 09.02.2018 Optima ha restituito la numerazione al donator (proprietario) della stessa, come da print allegato "Numerazione Portata"».*

Sulla base di tali circostanze, e in considerazione del ruolo passivo assunto in qualità di *donating*, l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: *«[s]i contesta, poi, la ricostruzione dell'istante atteso che la stessa sottoscriveva nel gennaio 2018 (e non nel dicembre 2018) nuova proposta di abbonamento per l'attivazione di un link di rete fissa con piano e.box office con richiesta di importazione del solo numero 062572xxx (linea principale) e non del numero 062590xxx (linea aggiuntiva), indicando che trattavasi di mononumero (si veda pag. 5 della proposta di abbonamento allegata). La migrazione della linea fissa si espletava correttamente con*

importazione del numero 062572xxx in data 1 febbraio 2018. Per quanto concerne il numero 062590xxx, da quanto si evince a sistema probabilmente l'istante specificava in un secondo momento di volerlo importare e le richieste di GNP avviate a seguito della migrazione venivano scartate dal Donor con causale "DN non attivo". A seguito delle opportune verifiche con il gestore Donor Tim (il DN non era nativo Vodafone), si annullava la GNP in quanto non tecnicamente possibile. Da quanto ricostruito e dalla documentazione allegata, appare evidente che la mancata portabilità del numero non è imputabile a Vodafone, atteso il KO ricevuto.

A seguito della integrazione istruttoria disposta nei confronti di TIM S.p.A., in qualità di donor, quest'ultimo riferiva quanto segue: «[s]ino al 9/02/2018 il DN in oggetto è stato attivo in Number Portability (NP) con l'operatore Optima come da migrazione dati + NP codice OLO OPTBTS-0000000000577272 con DRO 16/12/2017 - DES 27/12/2017. In data 05/02/2018 l'operatore OPTIMA invia ordine di cessazione NP espletato il 09/02/2018. Cessazione standard NP codice OLO NPOPT-6007 DRO 05/02/2018 DES 09/02/2018...In sintesi in data 09/02/2018 il DN è stato cessato e Vodafone non poteva acquisirlo in NP...Si conferma che i KO sono assolutamente corretti in quanto il DN in questione può essere riattivato solo da TIM in qualità di donor. Concludiamo confermando che se l'istante lo richieda è possibile riattivare la numerazione in questione».

In fase di replica, parte istante ha quantificato le proprie richieste e ha sottolineato che la richiesta di GNP riguardava sia la numerazione principale che quella accessoria, come risulta, altresì, dalle schermate depositate dall'opera Vodafone.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, tuttavia, va evidenziato come la ricostruzione dei fatti riportata nella istanza introduttiva del procedimento sia alquanto generica e addirittura fuorviata nel riportare date errate degli accadimenti. Inoltre, va preso atto della assenza di qualsivoglia reclamo allegato al fascicolo o quantomeno citato in maniera circostanziata.

Ciò premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento, atteso che, come dichiarato da TIM nella documentazione allegata a seguito della richiesta di integrazione istruttoria, la numerazione oggetto di contestazione risulta recuperabile previa specifica richiesta dell'istante. Sarà quindi onere dell'utente rivolgere la relativa richiesta di nuova attivazione all'operatore TIM ed, eventualmente, effettuare successivamente la richiesta di portabilità *in* della numerazione medesima in Vodafone.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento nei termini di seguito riportati.

Dal corredo istruttorio presente agli atti risulta incontestato che l'istante fosse titolare di due numerazioni fisse con l'operatore Optima in tecnologia VOIP, una principale e una secondaria associata per il servizio fax e dati (cfr. documento contrattuale allegato agli atti nel quale sono specificati i servizi erogati, la tecnologia utilizzata e le

numerazioni). Risulta altresì che sia stata attivata, come dichiarato da Optima, una procedura di migrazione finalizzata al passaggio dell'istante al nuovo operatore. Inoltre, ambedue gli operatori coinvolti hanno dichiarato che Optima ha fornito al cliente il codice di migrazione associato alle due numerazioni, e che successivamente ha ricevuto dall'operatore Vodafone la richiesta di migrazione relativamente al servizio voce VOIP attivo su numerazione principale n. 062572xxx, che infatti risulta migrata in Vodafone a decorrere dal 22.01.2018, mentre la numerazione secondaria, in assenza di richiesta del *recipient*, è stata restituita al *donor*.

Ciò premesso, nel caso di specie potrebbe rilevarsi una responsabilità del *donating* Optima che, a fronte della richiesta di migrazione di cui all'articolo 18, della delibera n. 274/07/CONS, ha fornito l'OK in merito alla sola numerazione principale 062572xxx e ha invece rilasciato la numerazione associata, restituendola al *donor*, comportandone la perdita della titolarità per l'istante.

Invero, nell'ipotesi in cui l'operatore Vodafone avesse richiesto la migrazione di ambedue le numerazioni, dall'istruttoria condotta non emergono le motivazioni che avrebbero indotto l'operatore *donating* a rilasciare l'OK riguardo alla sola numerazione principale. Se invece l'operatore Vodafone avesse inizialmente richiesto la migrazione della sola numerazione principale, il *donating*, contrariamente a quanto accaduto, una volta verificata la correttezza del codice di migrazione associato alle due numerazioni attive, avrebbe dovuto applicare la causale di scarto definita nell'allegato 5 all'Accordo Quadro (*Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS*), nella specie per "*Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso*" trattenendo ambedue le risorse numeriche. Invece, a causa del rilascio dell'OK per la sola numerazione principale, e della pressoché contestuale restituzione al *donor* di quella secondaria, il *recipient* Vodafone non è stato messo nelle condizioni tecniche di perfezionare la portabilità in successivamente richiesta in merito alla numerazione secondaria.

Tuttavia, l'assenza di reclami e la apparente inerzia dell'utente interessato per oltre un anno dagli accadimenti (solo nell'aprile del 2019, infatti, si è premurato di avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb) rendono inapplicabili gli indennizzi regolamentari ai sensi dell'art. 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Diverso ragionamento può essere svolto, invece, con riferimento al periodo successivo alla emissione del provvedimento temporaneo da parte del CORECOM Lazio in data 30 aprile 2019, in quanto in virtù di detto provvedimento l'operatore Vodafone avrebbe dovuto garantire l'attivazione dell'utenza secondaria entro il termine assegnato.

Come più volte rimarcato dalle pronunce di questa Autorità, in riscontro a un provvedimento di tal fatta l'operatore destinatario dello stesso non può limitarsi a una condotta ordinaria, ma è tenuto a svolgere tutto quanto necessario per garantire il rispetto dell'ordine ricevuto. Nel caso di specie, dunque, l'operatore Vodafone avrebbe dovuto procedere *extra ordinem*, d'intesa con l'operatore *donor* TIM, al fine di consentire l'attivazione di una linea secondaria con attribuzione della numerazione cessata o, quanto meno, avrebbe dovuto rendere edotto l'utente delle procedure da seguire per rendere possibile tale attivazione. Di fatto, invece, Vodafone, in qualità di fornitore del servizio,

non ha neanche dimostrato di aver informato l'utente riguardo alle cause ostative al perfezionamento della richiesta di portabilità.

Per l'effetto, si dispone l'obbligo di corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, calcolato in misura doppia in quanto utenza *business*, nel periodo compreso tra la data indicata nel provvedimento quale termine per l'adempimento, ovvero il 2 maggio 2019, alla data di presentazione della istanza di definizione, 30 ottobre 2019, per un periodo pari a 181 giorni, e così per un importo complessivo di euro 1.810,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non merita accoglimento in quanto, come già evidenziato, non sussistono reclami agli atti.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto l'attivazione di tale numerazione sembrerebbe preordinata proprio alla portabilità della numerazione secondaria richiesta dall'istante, e dunque legittima.

La richiesta *sub v.* non può essere accolta, in quanto non circostanziata in merito alla fattispecie indennitaria di cui l'istante chiede il riconoscimento,

La richiesta di cui al punto *sub vi.* non può essere accolta, in quanto contraddittoria rispetto a quella avanzata al punto *sub i.*; inoltre, come confermato dal *donor*, la numerazione non risulta perduta ma, al contrario, riattivabile su richiesta dell'istante.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto vii. 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 società L'Isola dei Sogni nei confronti degli operatori in epigrafe per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A. sono tenute, per quanto di rispettiva competenza, a garantire la portabilità della numerazione 062590xxx in favore della parte istante;

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, l'importo di euro 1.810,00 (milleottocentodieci/00) a titolo di indennizzo ritardo nella portabilità del numero, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 22 luglio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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