

DELIBERA N. 267/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS
A.N.F.A. AGENZIA NAZIONALE PER LA FORMAZIONE
AVANZATA/VODAFONE ITALIA S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/231152/2020)

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 di A.N.F.A. Agenzia Nazionale per la Formazione Avanzata, del 20/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante, titolare delle utenze fisse di tipo *business* n. 011485xxx e n. 0114734xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 25/01/2019, ha chiesto all'operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”) di importare, su tecnologia fibra, le due utenze fisse n. 011485xxx e n. 0114734xxx già attive con TIM S.p.A. (di seguito anche solo “TIM”);

b. in data 15/02/2019 la numerazione principale 011485xxx è migrata regolarmente al nuovo operatore, mentre per il numero secondario 0114734xxx (*fax*) la procedura non è stata completata;

c. in data 06/03/2019, dopo aver effettuato segnalazioni telefoniche, l'istante ha inviato un reclamo scritto a Vodafone Italia S.p.A. per lamentare il mancato passaggio del numero 0114734xxx con relativa sospensione del servizio, nonché il malfunzionamento della fibra e della chiavetta fornita dal predetto operatore;

d. in data 25/03/2019 la società Vodafone Italia S.p.A. è stata nuovamente sollecitata in relazione alle problematiche già segnalate e in data 30/05/2019 è stato inviato un altro reclamo a fronte di un ulteriore disservizio consistente nel malfunzionamento del servizio voce riscontrato sulle chiamate in uscita;

e. in data 30/05/2019 la parte istante ha altresì contestato a Vodafone l'errata intestazione delle fatture recanti la dicitura “Onlus”, chiedendo le opportune rettifiche, ma anche detto reclamo è rimasto privo di riscontro;

f. in data 08/10/2019 l'istante ha avviato la procedura amministrativa di risoluzione delle controversie e ha chiesto l'adozione di un provvedimento temporaneo;

g. in data 07/11/2019 è stata infine completata la procedura di passaggio relativa alla numerazione secondaria 0114734xxx;

h. nelle proprie repliche, l'istante ha contestato a TIM quanto rappresentato in merito alla morosità rilevata, atteso il contenuto del verbale di accordo relativo a un altro procedimento - UG/144428/2019 - nel quale è riportato l'impegno dell'operatore a stornare integralmente l'insoluto di euro 485,07 relativo alle linee n. 0114377xxx e n. 0114338xxx;

i. nelle proprie repliche, tra l'altro, la parte ha contestato a Vodafone la ricostruzione dei fatti con particolare riferimento ai profili contrattuali della questione, rilevando che l'istante ha sottoscritto un preventivo dinanzi all'agente incaricato in cui sono riportati entrambi i numeri oggetto della richiesta di passaggio, mentre la copia della proposta di abbonamento versata in atti dall'operatore non è stata consegnata al cliente al momento della sottoscrizione. Nello specifico, in replica, l'istante dichiara che *“l'agente della Vodafone ha presentato in data 25/01/19 un preventivo [...] che prevedeva la portabilità da Tim di due numeri 011485xxx (numero principale) e numero 0114734xxx (numero secondario) al costo mensile di 45€ ed ha preteso la firma dell'istante per l'approvazione. Si evidenzia che questo modulo non è una proposta contrattuale Vodafone (vedi All. A reale proposta contrattuale di Vodafone) ma un preventivo realizzato dall'agenzia. A fronte di questo preventivo Vodafone ha fatto firmare il modulo Check_Call ADSL Descrizione Impianto (pag. 5 All. 1) in cui sono stati segnati i due numeri 011485xxx secondario 0114734xxx principale indicando che dovevano passare da Tim a Vodafone. Dopo aver firmato questi moduli l'agente Vodafone ha fatto mettere una firma sul suo ipad (dove erano stati inseriti i dati del modulo Check e la tariffa prevista dal preventivo consegnato) e ha consegnato solo copia dei moduli firmati dall'istante e il preventivo ma non quello dell'ipad perché a suo dire erano riservati a Vodafone per l'attivazione dei servizi. Pertanto, il modulo PDA presentato dalla controparte non è mai stato consegnato dall'agente”*. Infine, la parte istante ha ribadito di aver patito la sospensione del servizio a causa della mancata richiesta di portabilità del numero 0114734xxx e ha infine contestato la mancata prova della gestione dei reclami a mezzo PEC presenti in atti, insistendo nell'accoglimento integrale dell'istanza.

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

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

i. facoltà di effettuare il cambio di operatore in esenzione spese in quanto l'operatore non ha garantito la qualità e la regolarità del servizio sulla linea 011485xxx;

ii. la rettifica dell'intestazione delle fatture, anche di quelle già emesse, come da contratto oppure una dichiarazione di responsabilità da parte dell'operatore o ancora un rimborso del 50 per cento delle stesse;

iii. il rimborso del 50 per cento dei canoni corrisposti in quanto Vodafone ha fornito solo il servizio sulla linea 011485xxx;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento parziale della linea n. 011485xxx, dal 29/05/2019 al 20/01/2020;

v. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami del 06/03/2019, del 30/05/2019 e del 28/06/2019;

vi. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione della linea n. 0114734xxx, dal 15/02/2019 al 07/11/2019;

nei confronti di TIM S.p.A.,

vii. la liquidazione dell'indennizzo in caso di corresponsabilità nel malfunzionamento parziale della linea 011485xxx o nel ritardo del passaggio relativo alla linea n. 0114734xxx;

viii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In primo luogo, l'operatore ha rilevato la sussistenza di una morosità in capo all'istante pari a euro 498,76 (afferente alle fatture n. 2016/8A01094754, n. 2017/8A0012974, n. 2019/8A00246782, n. 2019/8A00545687, n. 2019/8A00701954).

In relazione alle linee n. 0114734xxx e n. 011485xxx, non risulta pervenuta all'operatore alcuna segnalazione di guasto o di disservizio. Infatti, le linee TIM sono state richieste da Vodafone e, in seguito ad alcuni tentativi non andati a buon fine, risultano migrate.

In particolare, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, per la numerazione 0114734xxx, TIM ha rilevato un ordine di lavorazione di attivazione NP in data 05/03/2019, scartato con causale “*directory number non attivo*”, e un altro ordine del 25/03/2019 scartato con la medesima causale.

L'operatore ha altresì dichiarato che: “*in data 7/11/2019 è stata richiesta nuovamente la linea con ordinativo di attivazione NP verso Vodafone, con esito positivo. Nello specifico è presente un ordinativo con Data Ricezione Ordine (DRO) del 25/10/2019, Data Attesa consegna (DAC) del 7/11/2019 ed espletata (DES) in pari data*”.

Per completezza di istruttoria, TIM ha riportato che “*in relazione alla linea 011485xxx, non oggetto diretto di istanza, è presente un ordinativo per la portabilità*

verso OLO Vodafone in stato “chiuso” con DRO del 1/02/2019, DAC del 13/02/2019 e DES in pari data. Tale linea risulta essere stata cessata per NP in data 15/02/2019.”

Sulla base di tali circostanze, TIM ha chiesto il rigetto dell'istanza.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In via preliminare, l'operatore ha eccepito la inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito dei fatti, Vodafone Italia ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'istante, rilevando che la medesima parte non ha prodotto valida documentazione contrattuale attestante la corretta richiesta di portabilità del numero.

A ogni buon fine, dalle verifiche effettuate, è emerso che l'istante ha sottoscritto, in data 25/01/2019, la proposta di abbonamento per l'attivazione di un *link* di rete fissa con piano “Soluzione Lavoro XL” e l'importazione del solo numero 011485xxx e non del secondario 0114734xxx.

In particolare, Vodafone Italia ha dichiarato che: «*[l]’attivazione del link di rete fissa si espletava in data 31 gennaio 2019 e nella stessa data veniva inserita richiesta di gnp per il numero 011485xxx che si espletava regolarmente in data 13 febbraio 2019. Su segnalazione dell’istante si procedeva, in un secondo momento, ad inserire due richieste GNP18053584 e GNP18084951 per il numero 0114734xxx ma entrambe andavano in scarto con causale “DN non attivo”. Si appurava, poi, che il DN 0114734xxx era un aggiuntivo voip, non autonomamente importabile e che, in ogni caso, risultava cessato lato Tim. Per far recuperare la numerazione ed eseguire l’importazione si richiedeva poi a Tim di effettuare conversione del numero sicché in data 24 ottobre 2019 veniva inserita una nuova richiesta GNP18390869, che si espletava correttamente il 7 novembre 2019. Da quanto ricostruito e dalla documentazione allegata, appare evidente che la ritardata portabilità del numero non è imputabile a Vodafone, attesi anche i KO ricevuti».*

Rammentate le condizioni di cui alla Carta servizi in relazione ai tempi di attivazione dei servizi da postazione fissa (60 giorni), l'operatore ha inoltre riportato la disposizione di cui all'articolo 4 delle Condizione generali di contratto, secondo cui: “*[l]a richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione o rifiuto. La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: per motivi imputabili al Cliente; non corrispondenza tra sottoscrittore della richiesta ed intestatario del numero fisso corrispondente al contratto di Abbonamento frutto tramite la rete dell’operatore di provenienza; non appartenenza o non correttezza del numero fisso all’operatore di provenienza; dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. Inoltre il rifiuto avviene per i numeri telefonici: per i quali sia in corso di espletamento una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero; per i quali sia stata fatta richiesta di portabilità da recipient diversi, laddove le richieste abbiano la medesima data di sottoscrizione (gg/mm/aa); per i quali sia stata formulata un’altra richiesta di portabilità da un diverso recipient già pervenuta all’operatore di provenienza ed evasa o in corso di evasione ma con data di sottoscrizione più recente; di linee utilizzate per apparecchi telefonici pubblici a pagamento. In tutti i casi in cui l’operatore di provenienza evidensi il verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare*

tempestivamente a Vodafone tutte le cause di rifiuto 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. Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il servizio di portabilità per causa a lui non imputabile, Vodafone restituirà l'eventuale corrispettivo del servizio pagato dal Cliente, sotto forma di traffico telefonico. Nei casi in cui l'impossibilità di attivazione dipenda da cause imputabili al Cliente, Vodafone potrà non restituire l'eventuale corrispettivo ricevuto in considerazione delle attività svolte a seguito della richiesta di portabilità".

In riferimento alla richiesta di indennizzo per sospensione del servizio, l'operatore ha precisato di non aver disposto alcuna sospensione amministrativa dell'utenza e che la stessa ha regolarmente funzionato.

In relazione alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, Vodafone ha rilevato la presenza, nel periodo contestato, di un solo *trouble ticket* (aperto e risolto nella stessa data del 12/03/2019), gestito nei tempi di lavorazione previsti dalla Carta servizi. Inoltre, i reclami effettuati dall'utente hanno riguardato problematiche episodiche relative al *wi-fi* e non al servizio principale.

Nel caso di segnalazioni di malfunzionamento in relazione ai servizi forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso, come nel caso di specie, Vodafone ha comunque eccepito il proprio impegno a risolvere i guasti entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, a eccezione dei guasti di particolare complessità (che vengono comunque riparati con la massima tempestività), nei limiti della fattibilità tecnica.

Infine, l'operatore ha contestato le richieste di indennizzo associate alla mancata fruizione della numerazione in quanto relative a fattispecie diverse (sospensione/cessazione amministrativa, malfunzionamento/interruzione) e non cumulabili con la fattispecie di cui all'art. 7 del *Regolamento sugli indennizzi*, atteso che la *ratio* di ciascuna di esse sta nel riconoscere una compensazione in favore dell'utente per disagi simili (mancata fruizione di un numero o servizio) ma causati da differenti cause.

Sottolineata la rilevanza che il reclamo riveste nell'ambito della procedura e dell'eventuale computo di indennizzi, l'operatore ha altresì contestato la domanda di rimborso/storno delle fatture, atteso che il servizio ha regolarmente funzionato sia per la parte dati sia per la componente voce (sulla numerazione importata e su quella aggiuntiva). Inoltre, Vodafone ha eccepito l'assenza in atti di reclami relativi alla fatturazione.

In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'operatore ha eccepito che gli stessi devono soddisfare i requisiti previsti dalla Carta servizi e dalle Condizioni generali di contratto e ha rilevato che, nel caso di specie, le segnalazioni ricevute dal cliente sono state tutte prontamente gestite.

Contestata infine una condotta del cliente non improntata alla correttezza e alla diligenza, tale da concorrere a evitare la causazione del danno, Vodafone ha richiesto il rigetto *in toto* dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

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

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. Si rammenta che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse deve quanto meno indicare quelle contestate, dovendosi altrimenti considerare la predetta eccezione meramente dilatoria dei tempi di istruttoria e, pertanto, non meritevole di accertamento d'ufficio.

Nel merito della controversia, si precisa quanto segue.

La richiesta di cui al punto i. non può trovare accoglimento, dovendosi ricondurre all'alveo contrattuale e, più in generale, alla coerenza tra quest'ultimo e la normativa vigente in materia di costi di recesso, le dinamiche di risoluzione degli obblighi costituiti tra le parti nell'eventualità in cui l'istante decida di cambiare operatore; in altre parole, tenuto conto della disposizione di cui all'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*, ai fini della presente decisione si considerano e valutano soltanto gli accadimenti rappresentati e documentati in atti, non ritenendo di poter disporre misure *pro futuro* e incidere così su aspetti estranei alla attuale materia del contendere.

La richiesta di cui al punto ii. non può essere accolta dato che, all'errore materiale nella trascrizione del dato formale di intestazione della fattura (peraltro presente solo in alcune sezioni di alcune delle fatture in atti) non corrisponde alcuna fattispecie indennizzabile nell'ambito della presente procedura, non ravvisandosi così i presupposti per riconoscere la pretesa di rimborso forfettario dei canoni corrisposti a fronte della prestazione dei servizi.

La richiesta di cui al punto iii. non può trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Fermo restando che il disservizio principale lamentato dall'istante, consistito sostanzialmente nel problema di portabilità del numero secondario 0114734xxx (che ha di fatto determinato l'impossibilità di utilizzare il servizio *fax* su detta numerazione) può trovare compensazione - all'esito dell'istruttoria - nel riconoscimento degli indennizzi ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*, non si ritiene che sussistano i presupposti per riconoscere la richiesta di rimborso di quota parte del canone in quanto lo stesso è riferito all'insieme dei servizi comunque erogati dall'operatore e non risulta forfettariamente scomponibile in voci di costo associabili alle singole numerazioni attive.

La richiesta *sub iv.* non può trovare accoglimento in quanto tra la segnalazione del problema sulla linea n. 011485xxx di cui alla PEC del 30/05/2019 - nella quale, tra l'altro, si legge che “[i]n modo del tutto casuale risulta impossibile contattare in uscita alcuni numeri di rete fissa (a titolo di esempio un numero della città metropolitana di torino 011 8616xxx) ma dopo svariati tentativi anche trascorsa qualche ora tutto si ristabilisce” - e la data di deposito dell'istanza di definizione (20/01/2020) indicata dalla stessa parte quale *dies ad quem* per il calcolo dell'indennizzo, non si ha evidenza dell'apertura di *trouble ticket* o richieste di assistenza tecnica (presenti, invece, per le problematiche di connettività) che evidenzino la durata e il persistere del problema, neanche in occasione del deposito del GU5 dell'8/10/2019; in altre parole, non si rinvengono elementi sufficientemente circostanziati per accettare l'*an* e il *quantum debeatur* in relazione alla

specifico tipologia di disservizio tecnico lamentato dall'istante nonché alla sua persistenza.

La richiesta di cui al punto v., invece, può trovare accoglimento in quanto l'operatore non ha fornito alcuna prova di aver gestito i reclami via PEC effettuati dall'istante.

Con particolare riferimento alle problematiche segnalate dall'istante in relazione al malfunzionamento occasionale di cui si è detto al punto precedente (PEC del 30/05/2019) e alla richiesta di rettifica delle fatture emesse (PEC del 28/06/2019), l'operatore non ha fornito al cliente gli opportuni riscontri e può, dunque, computarsi unitariamente un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Tenuto conto della data di presentazione del reclamo del 30/05/2019, dei tempi massimi di risposta contrattualmente previsti, nonché il riferimento della data dell'udienza di conciliazione (18/11/2019), considerata come occasione di confronto e interlocuzione diretta tra le parti, l'indennizzo va corrisposto in favore dell'istante nella misura massima di euro 300,00, ai sensi dell'articolo 12, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Le richieste di cui ai successivi punti, vi. e vii., formulate dalla parte nei confronti, rispettivamente, di Vodafone e TIM, risultano accoglibili e di seguito trattate congiuntamente.

In primis si rendono necessarie alcune precisazioni in merito alla qualificazione del disservizio lamentato dall'istante e al suo inquadramento nella fattispecie del *Regolamento sugli indennizzi* che meglio si attaglia al caso in esame.

A tal riguardo, si ritiene che il disagio effettivamente patito dall'istante, consistito nella impossibilità di utilizzare la numerazione 0114734xxx (adibita a fax) nel periodo compreso tra il 15/02/2019 e il 07/11/2019, possa essere, nella valutazione complessiva della vicenda, ricondotto a un problema di portabilità della risorsa sopra indicata nel passaggio da TIM a Vodafone delle utenze in controversia, indennizzabile ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Si precisa, infatti, come detta fattispecie sia da ritenersi quella che meglio sintetizza la rilevata corresponsabilità del *donating* TIM e del *recipient* Vodafone in ordine al disservizio insorto sul numero 0114734xxx nell'ambito della procedura di passaggio che i due operatori, seppur a diverso titolo, hanno concorso a causare e a protrarre nel tempo.

Alla luce della documentazione in atti, nonché del quadro regolamentare complessivo (delibere n. 274/07/CONS; n. 41/09/CIR e n. 35/10/CIR), innanzitutto si osserva che l'inizio del disservizio (15/02/2019) corrisponde alla indebita cessazione della linea (ovvero della risorsa di accesso sottostante, oltre che all'importata risorsa n. 011485xxx, anche al DN aggiuntivo n. 0114734xxx) da parte del *donating* TIM in corrispondenza dell'espletamento della *number portability* (NP) effettuata dal *recipient* Vodafone soltanto sul numero principale (DN 011485xxx); in secondo luogo, tuttavia, si ritiene che detta circostanza possa configurare in capo a TIM una mera corresponsabilità in ordine al disservizio effettivamente patito dall'istante (fino al recupero del numero avvenuto il 07/11/2019), attesa l'intervenuta inerzia del *recipient* Vodafone che, dopo un contegno inizialmente diligente e proattivo volto a reiterare la procedura di NP del numero secondario in seguito a quella che, in base agli atti, appare sostanzialmente un'integrazione del contratto del 25/01/2019, non ha poi dato ulteriore seguito alle

richieste di parte istante a fronte del rifiuto ricevuto per “*Directory Number non attivo*” alla seconda richiesta di NP del 25/03/2019, tant’è che non sono state avviate interlocuzioni con il *donating/donor* TIM atte a recuperare la numerazione in questione, come poi avvenuto su impulso del cliente che ha depositato istanza di provvedimento temporaneo in data 8/10/2019 (con NP espletata il 07/11/2019).

Quindi, da una parte, la società TIM ha cessato la linea, ma è stata resa edotta del problema solo con il deposito del formulario GU5, dall’altra, l’intervenuta inerzia di Vodafone in seguito al secondo tentativo di NP ha senz’altro inciso sulla durata del disservizio, risolto solo in seguito all’adozione del provvedimento temporaneo.

In altre parole, stante la tipologia di disservizio patito dall’istante, tenuto conto della corresponsabilità di TIM e Vodafone nel produrlo e nel prostrarne la durata, dovendo trovare, i diversi contegni assunti dagli operatori convenuti, sintesi e composizione al fine dell’inquadramento del disservizio nella fattispecie più aderente al caso in esame, si ritiene equo e proporzionato, anche alla luce delle dinamiche temporali e contrattuali emerse dal fascicolo documentale, disporre che le società TIM e Vodafone concorrono in egual misura al pagamento di un indennizzo riconoscibile ai sensi dell’articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*: in relazione a un totale di 265 giorni di disservizio sul numero 0114734xxx (15/02/2019 – 07/11/2019), l’istante ha diritto al riconoscimento di un importo pari a euro 2.650,00 (euro 5,00 *pro die*, da raddoppiarsi in ragione della natura *business* dell’utenza). Le società TIM e Vodafone, pertanto, sono tenute, rispettivamente, a riconoscere in favore della parte istante la somma di euro 1.325,00 ciascuna.

La richiesta di cui al punto viii., relativa al rimborso delle spese di procedura, non può essere accolta, stante la natura gratuita della procedura attraverso *ConciliaWeb* e l’assenza in atti di spese documentate e giustificate.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità accoglie parzialmente l’istanza dell’A.N.F.A. Agenzia Nazionale Alta Formazione nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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

- i. euro 1.325,00 (milletrecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per ritardo di portabilità, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2 e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'articolo 12, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. Euro 1.325,00 (milletrecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per ritardo di portabilità, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2 e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. Le 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.

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

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