

DELIBERA N. 27/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FACILE 626/TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/349617/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 marzo 2021;

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. 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. 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. 696/20/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;

VISTA l’istanza dell’utente sig. Perna, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Facile 626, del 06/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica *business* n. 043244xxx e al numero verde 800134626, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. a seguito del trasferimento della numerazione 043244xxx in TIM, avvenuto in data 30/12/2019, la società Vodafone Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi imputati a titolo di canoni riferiti a servizi non più usufruiti;

b. inoltre, detta società non rilasciava la disponibilità del numero verde 800134626, impedendo il relativo passaggio in TIM; numero verde di seguito cessato nel mese di agosto 2020, con conseguenti ingenti danni all'immagine della società preposta alla sicurezza nei luoghi di lavoro.

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

i. lo storno di tutti gli importi fatturati da Vodafone Italia, imputati a titolo di canoni a far data dal 30/12/2019 a fronte di servizi non più usufruiti;

ii. il risarcimento dei danni per i disagi arrecati.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«parte istante contesta il mancato passaggio a TIM del numero verde 800134626 con conseguente disattivazione del numero medesimo, e la doppia fatturazione OLO sul numero 043244xxx a seguito passaggio in TIM da Vodafone Italia. Dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, relativamente alla doppia fatturazione lamentata dall'istante, si conferma che la linea 043244xxx rientra regolarmente in TIM il 30.12.19, così come si evince chiaramente dalla fattura del 2/20 che riporta già il traffico effettuato dal cliente con TIM. Per quanto riguarda il mancato rientro del numero verde 800134626, TIM conferma che non risulta mai pervenuta al riguardo alcuna richiesta di rientro del numero da OLO. In sede di Conciliazione congiunta con Vodafone Italia conclusa con mancato accordo, risulterebbe emerso che il suddetto numero sia nativo Cloditalia Telecomunicazioni (OLO proprietario), che lo avrebbe poi ceduto a Vodafone Italia, la quale a sua volta avrebbe cessato il numero ad agosto 2020 a seguito reclami del cliente per doppia fatturazione afferente al collegamento 043244xxx. A seguito richiesta di disdetta del cliente, Vodafone Italia avrebbe infatti chiuso tutti i contratti attivi con Facile 626 srl, incluso quello cui era associato il numero verde in questione, mandando quindi anche questo numero, mai rientrato in TIM, in cessazione e in disservizio. Alla luce di quanto sopra riportato, si conferma la totale estraneità di TIM rispetto ai fatti contestati da controparte. Qualsiasi responsabilità in ordine alle doglianze lamentate dal cliente non può pertanto che essere imputata ad OLO. A tal proposito, preme evidenziare come la sola richiesta avanzata da parte istante nell'ambito del procedimento in oggetto sia rivolta proprio all'OLO Vodafone Italia».*

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

La società Vodafone Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in merito alla contestazione relativa alla portabilità dei numeri e alla cessazione del contratto con Vodafone, si rappresenta che l'istante aveva attivo un prodotto link VRU CDN&FBR (con tecnologia CDN) con associate molte numerazioni interne, tra cui lo 043244xxx. A sistema è presente una richiesta di NP pura inserita da Tim per il solo DN 043244xxx in data 11 dicembre 2019 e correttamente espletata il 23 dicembre 2019. Si fa presente che il CNP – valido per tutti gli interni associati al link – veniva comunicato in data 26 agosto 2019. Per quel che concerne il numero verde 800134626 non risultano pervenute richieste di port out antecedenti alla disattivazione del link, che avveniva in data 5 agosto 2020 su richiesta dell'istante del giugno 2020. A seguito della disattivazione il numero verde rientrava, come da procedura, nella disponibilità del donor Clouditalia. 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, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). Si evidenzia, inoltre, che le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione sono esclusivamente a carico del gestore di rete (cd. operatore notificato) e del donor, secondo quanto previsto dalle delibere n. 274/07/CONS, art. 18, co 2, lett. g. e n. 35/10/CIR, art. 5, comma 6. Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in relazione alla mancata portabilità verso Tim del numero verde, attesa l'assenza di richieste in tal senso da parte del recipient e considerata la richiesta di cessazione del contratto da parte dell'istante. Per mera completezza difensiva, si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta, poi, all'esauritiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR, n. 59/18/CIR). Destituita di fondamento appare, alla luce di quanto già ampiamente argomentato, la domanda di storno delle fatture emesse da Vodafone. 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. Oltretutto, non risulta in atti alcun reclamo relativo alla fatturazione. Infine, va ricordato che, secondo la normativa di settore (Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche approvato con Del. 519/15/CONS), l'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo ma che lo stesso è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. L'istante, invece, ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture già dal gennaio 2020, maturando importi insoluti per un totale di € 18.330,80. Avendo il recipient richiesto la np pura del numero e non la migrazione dell'accesso e non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso per il link di rete fissa, tale prodotto è rimasto attivo fino alla disattivazione successiva al recesso del giugno 2020. Si ricorda, invero, che la disattivazione automatica del link di rete fissa*

avviene solo nei casi di migrazione ex del. n. 274/07/CONS: laddove manchi tale richiesta o venga espletata una semplice portabilità pura dei numeri i link restano necessariamente attivi. Come noto, la procedura della NP pura delle numerazioni fisse (del. N. 35/10/CIR) – prevedendo solo il passaggio da un gestore ad un altro del solo numero e non dell'accesso alla rete - non comporta l'automatica disattivazione dell'accesso intermedio alla rete (nel caso di specie, un link xDSL/CDN) da parte del gestore donating, che può procedere alla disattivazione dei servizi solo su espressa richiesta del cliente, soprattutto nei casi di tecnologie predisposte ad hoc per i clienti business. La responsabilità in relazione alla scelta sulla modalità di passaggio da un gestore all'altro (migrazione ex del. n. 274/07/CONS o np pura ex del. n. 35/10/CIR) ricade, secondo orientamento costante dell'Agcom, sul gestore recipient e non sul donating. Preme rilevare, con riguardo al caso in esame, che il prodotto attivato dall'istante è tecnologicamente molto più complesso e costoso e non può essere paragonato ad una semplice linea residenziale. La prima fattura insoluta, peraltro, si riferisce al periodo antecedente anche alla NP del DN al passaggio ad altro gestore. Inoltre, i numeri verdi 800134626 e 800129771 sono stati utilizzati fino alla data di disattivazione del link, come di evince dal traffico in fattura. Alla luce di tanto, va ribadita con forza la correttezza della fatturazione emessa da Vodafone. Si fa, infine, presente che in data 20 novembre 2020 è stata inviata proposta transattiva di saldo e stralcio che non è stata riscontrata dalla società istante».

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

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.

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine alla fatturazione di importi successivamente al trasferimento della risorsa numerica *business* n. 043244xxx in TIM è imputabile esclusivamente alla società Vodafone Italia S.p.A. sulla base delle considerazioni di seguito riportate.

Nel merito, alla luce delle schermate allegate al fascicolo documentale, si assume che a Vodafone Italia S.p.A. è stata notificata in data 10/12/2019 una richiesta di *Number Portability* c.d. pura della numerazione abbinata al codice cliente n. 7.2003904; la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Vodafone Italia S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie TIM S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating* che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione.

Tuttavia, a prescindere dalla modalità (migrazione o portabilità pura) della procedura di trasferimento della numerazione - scelta di frequente demandata al gestore *recipient*, pur in assenza di specifica richiesta dell'utente - si deve tener conto della buona

fede e dell'affidamento incolpevole dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di passaggio interoperatore e, soprattutto, dell'evidente inconsapevolezza dell'istante stesso in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore *donating*. Nel caso di specie, deve rilevarsi che Vodafone Italia S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24/07/2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. All'utente, infatti, non è stato esplicitato con chiarezza che a far data dal 30/12/2019, i servizi sulla numerazione 043244xxx, per effetto della procedura di NNP, venivano forniti da TIM S.p.A., tuttavia il rapporto contrattuale con Vodafone Italia S.p.A. non era cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi di competenza non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso per il *link* di rete fissa, "*lo stesso è rimasto attivo fino alla disattivazione su richiesta dell'istante avvenuta il 25/06/2020*" come espressamente rappresentato dalla società Vodafone Italia S.p.A. in memoria.

Pertanto, alla luce del sopra citato mancato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore *donating*, in accoglimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., si ritiene che la società Vodafone Italia S.p.A. sia tenuta a stornare tutti gli importi allo stato insoluti fatturati a far data dal 30/12/2019 (data di avvenuto trasferimento della risorsa numerica 043244xxx in TIM) e a decorrere dalla fattura n. AM01049760 emessa in data 22/01/2020, sia pure quest'ultima debba ritenersi oggetto di storno parziale in quanto afferente al periodo di fatturazione 01/11/2019 - 16/01/2020, in parte antecedente all'espletamento della procedura di portabilità numerica. Alla luce di quanto emerso in sede istruttoria devono ritenersi esclusi dal predetto storno i soli importi imputati a titolo di traffico generato dal numero verde 800134626 che, in assenza di alcuna richiesta di migrazione e/o portabilità, è rimasto attivo nella disponibilità dell'operatore Vodafone Italia e regolarmente funzionante, come comprovato *per tabulas* dall'operatore, fino all'effettiva disattivazione del *link* di accesso processata nel mese di agosto 2020 a seguito della formale richiesta dell'istante di recesso contrattuale del 25/06/2020.

Di seguito, va menzionato che la domanda di risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa richiesta di cui al punto ii., non può trovare accoglimento in questa sede.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che, per l'appunto, ha richiesto nel corso dell'istruttoria l'estromissione dal presente procedimento, relazionando nel corpo della memoria la correttezza dell'attività gestione, conforme alle disposizioni del quadro regolamentare vigente.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 Facile 626 nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 7.2003904, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti a far data dal 31/12/2019, e a decorrere dalla fattura n. AM01049760 emessa in data 22/01/2020 con la sola eccezione delle voci di addebito inerenti al traffico su numero verde, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro di eventuali attività gestionali e/o di recupero crediti.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

5. 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, 04 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba