

DELIBERA N. 307/20/CIR

**Definizione della controversia
Centrum Pallets/ Tim S.p.a./Vodafone Italia S.p.a.
(GU14/256749/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 settembre 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. Sautariello, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Centrum Pallets, del 12 marzo 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 0818231xxx e n. 0815120xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente Vodafone Italia S.p.A., in data 8 settembre 2017 sottoscriveva un contratto di abbonamento in tecnologia Fibra con la società TIM S.p.A., avente a oggetto l'Offerta “*Tutto 2 Canali Fibra*”, comprensiva di internet illimitato Fibra o ADSL fino a 30 Mb, *modem* incluso gratuito, chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali, il tutto per il vantaggioso importo mensile di euro 35,00 oltre IVA, previa portabilità delle predette numerazioni in uso con il precedente operatore;

b. nelle more del passaggio, in data 27 ottobre 2017, l'istante riscontrava l'interruzione del servizio di connettività su entrambe le numerazioni e per l'occorso, atteso che nonostante ripetuti reclami la società TIM S.p.A. non provvedeva al ripristino della funzionalità del servizio ADSL, in data 10 maggio 2018 l'istante si vedeva costretto a richiedere il rientro in Vodafone Italia S.p.A., aderendo all'Offerta "Soluzione Lavoro XL + Rete Sicura", comprensiva di accesso a internet illimitato ADSL fino a 20 Mb, installazione rete fissa a rate (con tecnico), modem incluso gratuito, chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali, il tutto per il complessivo importo bimestrale di euro 80,00 oltre IVA. In data 16 giugno 2018 veniva espletata la portabilità della sola numerazione 0818231xxx con ripristino della funzionalità del servizio ADSL; laddove, in pari data la numerazione 0815120xxx rimaneva inattiva sia per il servizio telefonico che per il servizio ADSL;

c. nonostante numerosi reclami, il ripristino della funzionalità di entrambi i servizi sulla risorsa numerica 0815120xxx avveniva solo in data 15 aprile 2019.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio di connettività inerente all'utenza telefonica n. 0818231xxx dal 27 ottobre 2017 al 16 giugno 2018;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio di connettività inerente all'utenza telefonica 0815120xxx dal 27 ottobre 2017 al 15 aprile 2019;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 16 giugno 2018 al 15 aprile 2019;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. lo storno dell'insoluto e il rimborso delle somme non dovute.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«preliminarmente, si dà atto che è presente in capo all'istante un insoluto di euro 754,70, come da prospetto che sotto si riporta. In merito alle doglianze avversarie, l'istante aveva chiesto a TIM la migrazione delle linee 0815120xxx e 0818231xxx con la sottoscrizione del contratto in data 8/09/2017 (Doc. 1). Relativamente alla numerazione 0815120xxx, sui sistemi di rete TIM, sono presenti diversi ordini di rientro inviati ad OLO, ma tutti in stato "scartato" per problematiche non imputabili alla scrivente società. Nello specifico è presente un ordine di rientro con Data Ricezione Ordine (DRO) del 26/09/2017, Data Attesa Consegna (DAC) del 05/10/2017, e successivamente espletata (DES) in data 20/07/2018, dopo diversi KO dati da OLO. Sempre in relazione alla linea 0815120xxx è presente un ordine di Cessazione per migrazione ADSL "Retail" con DRO 25/09/2017, DAC 05/10/2017 e DES del 18/07/2018. Inoltre, è presente un ordine di Attivazione ULL Fonia in "ESPLETAMENTO TECNICO" con OLO VODAFONE ITALIA, con DRO del 05/06/2018, DAC del 12/06/2018 Rimodulata al 21/06/2018 e DES in pari data, come da schermate che si allegano (Doc. 2). Relativamente al numero 0818231xxx è presente sui*

sistemi di rete CRM 2.0-ADSL un ordine di migrazione per il rientro su BTS in stato "chiuso" con OLO Vodafone con DRO del 26/09/2017, DAC del 05/10/2017 e DES del 20/07/2018. Inoltre, è presente un ordine di Cessazione della linea ADSL "Retail" autogenerata in "Espletamento Tecnico" con DRO del 25/09/2017, DAC del 05/10/2017 e DES del 18/07/2018. Inoltre, sui sistemi di rete NOW, è presente un ordine di Attivazione ULL Fonia in "ESPLETAMENTO TECNICO" con OLO VODAFONE ITALIA, con DRO Del 05/06/2018, DAC del 12/06/2018 successivamente rimodulata al 21/06/2018 ed espletata in pari data, come da schermate che si allegano (Doc. 3). All'istante è stata anche inviata una lettera per il sollecito delle fatture insolute in data 30/11/18. Ad oggi appunto tale insoluto non risulta essere stato saldato. 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. Durante il disservizio segnalato dall'istante le linee non erano in carico a TIM, perciò nessuna responsabilità può addursi alla scrivente».

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: «*si eccepisce, in primo luogo, che non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo (il reclamo allegato è datato 26 febbraio 2019 e non è fornita prova di ricezione): 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". Pur ritenendo assorbenti le eccezioni di cui sopra, si rappresenta, con riguardo alla migrazione dei numeri 0815120xxx e 0818231xxx (già all'epoca associati ad un unico link) verso Tim, che a sistema Vodafone risulta una richiesta di migrazione inserita in data 18 settembre 2017, con scadenza sessione il 16 ottobre 2017 ma con espletamento notificato solo il 20 luglio 2018 (nello specifico Tim acquisiva il DN principale il 13 ottobre 2017 mentre il DN 0815120878 risulta espletato il 18 luglio 2018). Evidentemente, il gestore recipient configurava le numerazioni sui propri sistemi, operando anche eventuali misure di instradamento di traffico, ma non perfezionava la notifica di espletamento della migrazione. Nel maggio 2018 l'istante aderiva a proposta di abbonamento per l'attivazione di un unico link di rete fissa con piano Soluzione Lavoro XL con importazione dei numeri 0815120xxx e 0818231xxx da associare a tale accesso. L'attivazione del link di rete fissa si espletava in data 21 giugno 2018 con importazione del numero principale 0818231xxx ma alle varie richieste di gnp per il numero 0815120xxx veniva, invece, dato rifiuto dal donating con causale "presente un ordinativo di cessazione in corso relativo al Directory Number". La società istante veniva aggiornata sullo stato della pratica di attivazione e sui KO alla portabilità ricevuti da Tim, che alle richieste di bonifica replicava tardivamente e, a quanto pare, in modo errato, confermando l'impossibilità di procedere alla GNP. SI tentava, altresì, di effettuare, anche su indicazione del gestore di rete, bonifica tramite richiesta di cessazione del numero per poi richiedere GNP, ma anche le richieste di cessazione*

venivano scartate con causale “DN non assegnato al donating”. A sostegno di quanto affermato, si depositano schermate di sistema e note di gestione presenti nei sistemi Vodafone e si evidenzia che l’Agcom ha riconosciuto come valida prova di informativa dello stato delle pratiche di attivazione la produzione da parte del gestore delle note di gestione e delle schermate relative in precedenti pronunce (si veda Determina Direttoriale n. 33/14/DIT).

Una volta ricevuto il reclamo del febbraio 2019, si procedeva a verifiche ulteriori e si appurava che il numero 0815120xxx risultava sul portale Telecom già attivo in Vodafone dal 21 giugno 2018, ragion per cui si procedeva alla bonifica sul numero che veniva poi regolarmente associato al link account 7036843 in data 2 aprile 2019. Da quanto ricostruito e dalla documentazione allegata, appare evidente che le problematiche sul numero 0815120xxx non sono imputabili a Vodafone, attese le operazioni sullo stesso da parte di Tim, le informazioni non corrette sullo stato del numero, i KO ricevuti e l’assenza di reclami dell’istante (una volta ricevuto il reclamo Vodafone si è, infatti, adoperata per risolvere la problematica in maniera più approfondita)».

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.

In via preliminare, va evidenziato che a seguito dell’adesione contrattuale dell’8 settembre 2017 all’offerta “*TIM Impresa Semplice*”, che prevedeva la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL sulle due numerazioni *business* n. 0818231xxx (linea principale) e n. 0815120xxx (linea secondaria) già attive con l’operatore Vodafone Italia S.p.A., la società istante ha segnalato a mezzo PEC alla società TIM S.p.A. la sospensione del servizio di connettività solo in data 23 febbraio 2018; a fronte di tale doglianza, la predetta società non ha fornito alcuna motivazione tecnico giuridica né in sede di reclamo né nel corso della presente istruttoria. Invero, dalla documentazione acquisita agli atti e dalla ricostruzione dei fatti svolta in memoria, è emerso che la sospensione del servizio di connettività è stata causata dalla ritardata notifica di espletamento della migrazione del circuito DSL, avvenuta in data 18 luglio 2018 e quindi successivamente all’attivazione in data 21 giugno 2018 del *link* di accesso in Vodafone Italia. Il ritardo di notifica del perfezionamento della migrazione, oltre a essere documentato agli atti, è stato sollevato anche dalla società Vodafone Italia S.p.A. che ha esplicitato che entrambe le numerazioni, seppure instradate e regolarmente funzionanti con la società TIM fino al mese di giugno 2018, non sono state attestate sulla relativa rete a causa del predetto difetto di notifica; infatti si rinviene che le stesse sono passate in “*consistenza TIM*” solo in data 18 luglio 2018, come da DES tracciata nelle schermate prodotte in copia.

Pertanto, la richiesta dell’istante di cui al punto i., di indennizzo per la sospensione del servizio di connettività inerente relativamente all’utenza telefonica n. 0818231xxx

deve ritenersi accoglibile, 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 118 giorni dal 23 febbraio 2018 (data di prima segnalazione di disservizio) al 21 giugno 2018, data di riattivazione in Vodafone Italia del servizio ADSL; parametro che però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del medesimo *Regolamento*.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio di connettività inerente all'utenza telefonica secondaria, la n. 0815120xxx, la stessa deve ritenersi assorbita dalla misura indennitaria di cui sopra atteso che è pacificamente noto che il servizio di connettività facente capo al contratto è unico, a prescindere dal numero delle utenze telefoniche e quindi mentre la componente voce è riferita alla singola utenza e il computo dell'indennizzo va parametrato sul numero delle linee interessate dal disservizio, la sospensione della componente dati (ADSL) va indennizzata una sola volta, a prescindere dalla pluralità delle utenze telefoniche facenti capo all'intestatario, titolare del contratto.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., si deve evidenziare che, attesa l'unicità del *link* di accesso Fibra a cui sono associate entrambe le numerazioni contrattualizzate, la sospensione del solo servizio telefonico inerente all'utenza telefonica secondaria, la n. 0815120xxx, sebbene lamentata a far data dal mese di giugno 2018, è stata segnalata dall'istante solo in data 26 febbraio 2019 mediante invio di reclamo a mezzo PEC ad entrambi gli operatori.

Nel merito, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato il servizio telefonico fino al 15 aprile 2019 è dipesa dalla mancata deconfigurazione della risorsa numerica all'atto di trasferimento della stessa da TIM a Vodafone Italia; circostanza di cui l'istante avrebbe dovuto essere stato informato in sede di prima segnalazione di disservizio del 26 febbraio 2019. Al riguardo, sebbene la risorsa numerica risultasse già attiva in Vodafone Italia in data 21 giugno 2018, il settore tecnico di Vodafone Italia S.p.A., a seguito della sola segnalazione inviata dall'istante in data 26 febbraio 2019, ha documentato di avere interessato l'OLO *donating* (TIM) al fine di provvedere alla bonifica della numerazione transitata su rete TIM, ma risultante sui sistemi informativi di TIM già attiva in Vodafone Italia, in ragione della sopra accertata ritardata notifica dell'espletamento della migrazione; infatti, dalla copia dello *screenshot* si evince l'apertura da parte di Vodafone Italia di numerosi *tickets* nei confronti dell'OLO *donating*. Tuttavia, nonostante i predetti solleciti, la società TIM S.p.A. si è attivata con risoluzione definitiva del disservizio solo in data 15 aprile 2019, data coincidente con il ripristino della piena funzionalità del servizio telefonico. In ordine all'accertato ritardo, la società TIM S.p.A. non ha documentato la tempestiva gestione delle richieste di intervento tecnico. Da quanto ricostruito e dalle schermate allegate appare incontrovertibile, quindi, l'assenza di responsabilità di Vodafone nella attività di gestione del cliente.

Pertanto, il malfunzionamento del servizio telefonico, imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A., legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* da computarsi per il numero complessivo di 48 giorni dal 26 febbraio 2019 al 15 aprile 2019. Detto parametro però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto

dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, attesa la natura *business* dell'utenza interessata dal disservizio. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., deve ritenersi accoglibile.

Di seguito non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., 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.

Da ultimo, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., di storno e/o rimborso degli importi insoluti fatturati dalla società TIM S.p.A. nel periodo del disservizio che ha interessato entrambe le numerazioni.

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 Centrum Pallets nei confronti di 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 alle utenze telefoniche *business* n. 0818231xxx e n. 0815120xxx, mediante lo storno e/ il rimborso degli importi fatturati, allo stato insoluti, con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero.

3. 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, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.770,00 (millesettecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio di connettività inerente alle utenze telefoniche *business* n. 0818231xxx e n. 0815120xxx;

ii. euro 576,00 (cinquecentosettantasei/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica *business* n. 0815120xxx.

4. 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.

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, 23 settembre 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE

Nicola Sansalone