

DELIBERA N. 39/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
V.A./VODAFONE ITALIA S.P.A./ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/591976/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 ottobre 2023;

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*”, come modificato dal d.lgs. 207/21, di seguito denominato “*Codice*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 434/22/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente V.A. del 6 marzo 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0805236xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. *“In data 30.3.2022 l'utente, cliente Vodafone, chiese la migrazione del proprio numero storico 0805236xxx (attivo dal 1980) a Iliad. Iliad intervenne e attivò un numero provvisorio in luogo di quello storico. Il cliente segnalò il problema ma il numero storico non veniva ripristinato. Oltre questo, riceveva fatture da entrambi gli operatori. Pertanto il 2.8.2022 venne depositata istanza per provvedimento d'urgenza. Il 5.8.2022, Vodafone dichiarò, falsamente, di aver riattivato la linea. Venne depositato quindi secondo GU5/549096. La linea storica venne ripristinata il 9.9.2022”.*

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

- i. Lo storno e il rimborso delle fatture emesse durante il periodo di disservizio;
- ii. *“Indennizzo per interruzione linea storica dal 1.4.2022 al 9.9.2022”.*

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito dell'istruttoria, ha rappresentato che l'istante aveva attiva una linea di tipo *consumer* con piano *Internet Unlimited* e che a sistema risulta una sola richiesta di *gnp out*, inserita da Iliad Italia S.p.A. il 26 agosto 2022 e correttamente espletata in data 8 settembre 2022. Nel ribadire che l'attività di impulso della migrazione o NP pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore *recipient* - nel caso di specie, Iliad Italia S.p.A. - Vodafone Italia S.p.A. ha evidenziato di aver inviato tutte le notifiche di propria competenza. Inoltre, l'operatore ha rappresentato che la linea non è mai stata disattivata da Vodafone ma solo posta in stato “sospeso” per le morosità maturate dall'istante a partire dalla fattura emessa il 28 aprile 2022, presumibilmente in quanto era già attiva la linea Iliad con numerazione provvisoria. Infatti, ha precisato Vodafone Italia S.p.A., l'utente medesimo ha ammesso che dall'aprile 2022 fruiva della linea attivata da Iliad e non ha mai contestato la sospensione della linea Vodafone. Peraltro, Vodafone Italia S.p.A. nel corso del procedimento GU5 ha ripristinato il servizio, che era stato sospeso e che, in ogni caso, non veniva utilizzato dall'istante. Vodafone Italia S.p.A. ha, poi, ritenuto priva di fondamento la domanda di storno delle fatture emesse, atteso che la linea è stata correttamente fatturata fino alla data di espletamento della portabilità. Inoltre, ha eccepito l'operatore, non risulta in atti alcun valido e tempestivo reclamo relativo alla fatturazione. Al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato che l'istante ha sospeso il pagamento delle fatture a partire da quella emessa il 28 aprile 2022, maturando un insoluto di euro 283,83. Alla luce di quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza.

L'operatore Iliad S.p.A., nell'ambito dell'istruttoria, ha rappresentato che in data 30 marzo 2022 l'utente ha sottoscritto un contratto con la società per i servizi voce e dati,

con richiesta di portabilità dal gestore Vodafone Italia S.p.A. della propria utenza fissa n. 0805236xxx. Nel medesimo giorno, Iliad Italia S.p.A. ha correttamente attivato i servizi con l'assegnazione di un numero provvisorio e ha avviato la procedura di NP; tuttavia, in data 4 aprile 2022, la predetta richiesta è stata bocciata dall'operatore *donating* Vodafone Italia S.p.A. Il 4 aprile 2022, Iliad Italia S.p.A. ha inviato una seconda richiesta di NP a Vodafone Italia S.p.A., anch'essa bocciata in data 5 agosto 2022. Iliad Italia S.p.A. ha, quindi, contattato l'operatore per comprendere il motivo della bocciatura e quest'ultimo ha comunicato che la numerazione era stata cessata. Iliad Italia S.p.A. ha, pertanto, rappresentato all'utente l'impossibilità di procedere con la NP per causa non imputabile alla società, invitandolo a contattare Vodafone Italia S.p.A. per tentare di recuperare il numero storico. Nelle more, l'istante avrebbe potuto utilizzare il numero provvisorio assegnato da Iliad Italia S.p.A., attivo e perfettamente funzionante, come emerso anche nel procedimento GU5/542730/2022. È, poi, seguito l'invio di ulteriori richieste di NP da parte di Iliad Italia S.p.A., segnatamente, in data 5 agosto 2022 (bocciata da Vodafone Italia S.p.A. il 23 agosto 2022), in data 23 agosto 2022, (bocciata da Vodafone Italia S.p.A. il 26 agosto 2022) e in data 26 agosto 2022, correttamente espletata il 9 settembre 2022, a seguito del recupero della numerazione da parte di Vodafone Italia S.p.A. Iliad Italia S.p.A. ha rappresentato, dunque, di non aver alcuna correlazione con la lamentata interruzione della linea dal 1° aprile 2022 al 9 settembre 2022. Per quanto rappresentato, la società ha ritenuto infondata la richiesta di storno/rimborso delle fatture, posto che l'operatore ha fatturato per servizi correttamente erogati per l'intero periodo oggetto del presente procedimento. Parimenti infondata è la domanda di indennizzi per interruzione della linea storica, considerato che è dipesa dalla cessazione del numero da parte di Vodafone Italia S.p.A. Per quanto rappresentato, Iliad Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande nei propri confronti.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare si dà atto che, al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia, si è ritenuto necessario disporre una integrazione istruttoria nei confronti degli operatori, finalizzata, per quanto concerne l'operatore Vodafone Italia S.p.A., a verificare la data in cui l'utenza n. 0805236xxx è stata sospesa e l'avvenuta trasmissione dei relativi preavvisi di sospensione, mentre, quanto a Iliad Italia S.p.A., è stato chiesto all'operatore di fornire prova della corretta erogazione dei servizi sulla numerazione provvisoria 08018089xxx, nel periodo 1° aprile 2022 (attivazione dei servizi in Iliad Italia S.p.A., come indicato nella comunicazione trasmessa all'istante) - 8 settembre 2022 (espletamento della portabilità in Iliad Italia S.p.A.), atteso che l'utente ha dichiarato in memoria e ribadito in udienza di non aver fruito dei servizi in questione.

Iliad Italia S.p.A. ha riscontrato la richiesta dichiarando di non poter produrre la già menzionata documentazione. Vodafone Italia S.p.A. ha indicato le date relative alla

sospensione e allegato le schermate recanti le comunicazioni rese in merito all'utente (SMS ed e-mail).

Infine, è stato richiesto all'istante di depositare le fatture emesse da Iliad Italia S.p.A. relative al periodo di disservizio, come individuato dall'utente. L'istante ha depositato tre fatture recanti, rispettivamente, i costi di installazione (fattura n. 21001/FX/22/00161xxx) e il canone di abbonamento per i mesi di aprile 2022 (fattura n. 21001/FX/22/00168xxx) e maggio 2022 (fattura n. 21001/FX/22/00206xxx).

Dalla ricostruzione dei fatti è emerso che l'istante aveva attiva in Vodafone Italia S.p.A. l'utenza *consumer* n. 0805236xxx. Il 30 marzo 2022 l'utente ha sottoscritto un contratto con Iliad Italia S.p.A., chiedendo la portabilità della già menzionata numerazione. Il 1° aprile 2022 l'operatore ha comunicato all'istante, tramite e-mail (in atti), di aver attivato i servizi, assegnando il numero provvisorio 08018089xxx, e di aver avviato la procedura di portabilità del numero storico. Tuttavia, il 4 aprile 2022, come rappresentato in memoria da Iliad Italia S.p.A., *“la predetta richiesta è stata bocciata dall'operatore donating Vodafone”*. Iliad Italia S.p.A. ha poi dichiarato di aver effettuato, nella stessa data, una nuova richiesta di portabilità della numerazione dedotta in controversia, ricevendo un ulteriore KO da Vodafone Italia S.p.A. il 5 agosto 2022.

Il 2 agosto 2022, l'utente ha proposto nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Iliad Italia S.p.A. l'istanza di conciliazione UG/542727/2022 - propedeutica all'instaurazione del presente procedimento - e, contestualmente, l'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/542730/2022), con la quale ha chiesto la riattivazione del numero storico.

Iliad Italia S.p.A., nell'ambito del citato procedimento GU5, con riferimento al KO ricevuto il 5 agosto 2022, ha comunicato che *«nonostante il riavvio dell'ordine di NP (ILATLCP00000016xxx) della numerazione 0805236xxx, l'operatore donator (TIM) ha restituito KO per “DIRECTORY NUMBER non attivo”»*. Al riguardo, dalla disamina della documentazione in atti, è emerso che Vodafone Italia S.p.A. il 17 giugno 2022 ha disposto la sospensione parziale della linea (sospensione delle chiamate in uscita). La predetta società ha, poi, dichiarato che la riattivazione dell'utenza è avvenuta il 4 agosto 2022, nell'ambito del procedimento GU5/542730/2022 del 2 agosto 2022.

Le successive richieste di portabilità sottomesse da Iliad Italia S.p.A. il 5 e il 23 agosto 2022 sono state scartate dall'operatore Vodafone Italia S.p.A. - come riferito da Iliad Italia S.p.A. nelle memorie in atti - nelle date del 23 e 26 agosto 2022. Con riferimento alle sopra citate richieste di portabilità, Vodafone Italia S.p.A., diversamente da quanto rappresentato da Iliad Italia S.p.A., ha dichiarato che nei propri sistemi risulta una sola richiesta di *gnp out*, inserita da Iliad Italia S.p.A. il 26 agosto 2022 e correttamente espletata in data 8 settembre 2022.

L'utente ha presentato, in data 9 settembre 2022, un'ulteriore istanza GU5 (GU5/549096/2022) atteso che la linea, contrariamente a quanto affermato da Vodafone Italia S.p.A. nell'ambito del precedente procedimento GU5 (GU5/542730/2022), non era stata ancora riattivata da quest'ultimo operatore, rendendo, di fatto, impossibile la portabilità del numero. Il procedimento d'urgenza è stato, poi, archiviato il 16 settembre 2022 in ragione dell'avvenuto espletamento della portabilità della numerazione 0805236xxx in data 8 settembre 2022, a seguito della richiesta formulata da Iliad Italia S.p.A. il 26 agosto 2022.

Tanto premesso la richiesta dell'istante di cui al punto i., relativa allo storno e rimborso delle fatture emesse durante il periodo di disservizio - individuato dal 1° aprile 2022 (data del passaggio in Iliad Italia S.p.A.) all'8 settembre 2022 (espletamento della portabilità) - può essere parzialmente accolta nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e di Iliad Italia S.p.A. per le seguenti motivazioni.

Con riguardo alla posizione di Vodafone Italia S.p.A., occorre considerare che l'istante il 30 marzo 2022 ha sottoscritto un contratto con Iliad Italia S.p.A., chiedendo la portabilità della numerazione 0805236xxx. In data 1° aprile 2022, Iliad Italia S.p.A. ha attivato i servizi, assegnando all'utente il numero provvisorio 08018089xxx. Contestualmente, l'operatore ha avviato la procedura di portabilità del numero storico. Vodafone Italia S.p.A., non avendo ricevuto una comunicazione di recesso né notifica di NP, è venuta a conoscenza della volontà di passaggio del numero storico a Iliad Italia S.p.A. solo nell'ambito del procedimento GU5/542730/2022 del 2 agosto 2022; al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che la riattivazione dell'utenza è avvenuta il 4 agosto 2022.

Si ritiene, pertanto, congruo disporre lo storno delle fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. a partire dal 2 agosto 2022 e fino al termine della fatturazione riferita alla predetta numerazione storica.

In relazione a tanto la società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare i corrispettivi richiesti, come segue: a) la fattura n. AO15646xxx del 26 agosto 2022 (periodo 23 giugno - 22 agosto 2022) di importo pari a euro 31,24 dovrà essere stornata in quota parte; b) la fattura n. AO19502xxx del 27 ottobre (periodo 23 agosto - 22 ottobre 2022) di importo pari a euro 49,35 dovrà essere stornata, fatto salvo il contributo di euro 20,49 per la disattivazione della linea, che si ritiene dovuto; c) la fattura n. AP03241xxx del 21 febbraio 2023 (periodo 23 ottobre - 15 febbraio 2023) di importo pari a euro 75,64, relativa ai costi di disattivazione per mancato pagamento, dovrà essere stornata integralmente, tenuto conto che nella precedente fattura è già stato riconosciuto all'operatore il contributo per la disattivazione dell'utenza.

Per quanto concerne Iliad Italia S.p.A., tenuto conto che l'operatore non ha portato a compimento la richiesta di portabilità del numero storico nei termini previsti e che, a seguito dell'integrazione istruttoria, non ha dato prova dell'effettivo utilizzo da parte dell'utente dei servizi, ne consegue che dalla data di attivazione della linea con numero provvisorio (1° aprile 2022) e fino all'espletamento della portabilità del numero storico (8 settembre 2022) la Società è tenuta a stornare/rimborsare le fatture riferite al periodo sopra individuato e relative al numero provvisorio 08018089xxx.

Pertanto, fatta salva la fattura n. 21001/FX/22/00161xxx del 30 marzo 2022 recante i costi di installazione (euro 39,99) che, in assenza di specifica contestazione, si ritengono dovuti, Iliad Italia S.p.A. dovrà stornare/rimborsare i canoni di abbonamento - pari a euro 15,99 mensili, come risulta dalle due fatture depositate in atti - per i mesi di aprile, maggio, giugno, luglio, agosto e, proporzionalmente, per il mese di settembre 2022 (fino all'8 settembre, data di espletamento della portabilità).

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., relativa alla liquidazione di un indennizzo per "*interruzione linea storica dal 1.4.2022 al 9.9.2022*", può essere accolta nei confronti di Iliad Italia S.p.A. per le seguenti motivazioni.

Si ritiene, preliminarmente, che la richiesta possa intendersi riferita al ritardo con il quale è avvenuta la portabilità del numero storico 0805236xxx, tenuto conto che non risulta alcun reclamo per malfunzionamento del servizio e che, in entrambi i procedimenti GU5 avviati dall'istante, il disservizio segnalato è relativo al “[r]itardo nella portabilità del numero”. Peraltro, l'istante medesimo nelle memorie di replica depositate in atti ha fatto riferimento, ai fini del calcolo dell'indennizzo, all'applicazione dell'articolo 7 del *Regolamento sugli indennizzi*, riguardante i disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

Nel merito, l'operatore Iliad Italia S.p.A. ha dichiarato in memoria di aver inviato a Vodafone Italia S.p.A. le richieste di portabilità della numerazione 0805236xxx in data 30 marzo, 4 aprile, 5 e 23 agosto 2022, ricevendo dall'operatore *donating* altrettanti KO. Tuttavia, tale asserzione non è stata provata dalla Società, che si è limitata a depositare in atti una schermata recante, sotto la voce “*Status number portability*”, l'indicazione di “*Errore*”, priva di ulteriori specificazioni; sono presenti, altresì, le voci “*Donating*” (ove compare “*Vodafone Omnitel N.V.*”), “*Data di creazione*” e “*Data di ultimo aggiornamento*”. Sulla base delle informazioni contenute nel documento allegato da Iliad Italia S.p.A. non è stato possibile, dunque, verificare le attività poste in essere dall'operatore e tanto meno individuare il soggetto che abbia, eventualmente, rilasciato gli asseriti KO, né quali siano le motivazioni degli scarti ricevuti. Rileva, altresì, che Vodafone Italia S.p.A. abbia precisato in memoria e ribadito in udienza che, a sistema, risulti una sola richiesta di portabilità, inviata da Iliad Italia S.p.A. il 26 agosto 2022 ed espletata l'8 settembre 2022.

Va rilevato, inoltre, che Iliad Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere informato l'istante in ordine alla sussistenza di impedimenti, tecnici o amministrativi, per il completamento della portabilità. Infatti, dalla disamina della documentazione istruttoria è stato possibile verificare che l'unica informativa resa all'utente ha avuto luogo nell'ambito della procedura avviata il 2 agosto 2022 con l'istanza GU5/542730/2022, con la seguente comunicazione: “*Gentile utente, ci rincresce per quanto lamentato. Tuttavia la richiesta di portabilità non è andata a buon fine in quanto la numerazione 0805236xxx da lei indicata risulta cessata dall'operatore donating, pertanto nessuna responsabilità è imputabile a Iliad*”.

Può ritenersi, dunque, che Iliad Italia S.p.A. abbia ommesso di fornire prove volte a dimostrare di aver compiuto tutte le attività necessarie e propedeutiche a consentire la portabilità del numero di cui si controverte. Inoltre, non risulta che l'operatore abbia diligentemente reso, al proprio cliente, una informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine agli impedimenti riscontrati.

In ragione di quanto sopra rappresentato, non può che rilevarsi la responsabilità di Iliad Italia S.p.A. per il ritardo nella portabilità della risorsa numerica dedotta in controversia. Si ritiene, pertanto, che l'operatore sia tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 5,00 al giorno, per giorni 149, computati in riferimento al periodo compreso dal 12 aprile 2022 (*dies a quo*, data in cui Iliad Italia S.p.A. avrebbe dovuto espletare la portabilità della numerazione dedotta in controversia, calcolato sommando alla data di attivazione della numerazione provvisoria, 1° aprile 2022, il tempo

minimo di portabilità del numero pari, all'epoca dei fatti, a 9 giorni lavorativi¹) all'8 settembre 2022 (data di espletamento della portabilità in Iliad Italia S.p.A.), per un importo complessivo pari a euro 745,00.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra V.A. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Iliad Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa;

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare i corrispettivi richiesti, con riferimento all'utenza n. 0805236xxx, a decorrere dal 2 agosto 2022, come segue: a) la fattura n. AO15646xxx del 26 agosto 2022 di euro 31,24 dovrà essere stornata in quota parte; b) la fattura n. AO19502xxx del 27 ottobre di euro 49,35 dovrà essere stornata, fatto salvo il contributo di euro 20,49 per la disattivazione della linea, che si ritiene dovuto; c) la fattura n. AP03241xxx del 21 febbraio 2023 di euro 75,64 dovrà essere stornata integralmente.

3. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti i corrispettivi richiesti in riferimento all'utenza n. 0805236xxx per il periodo dal 1° aprile 2022 all'8 settembre 2022, fatto salvo l'importo di euro 39,99 (fattura n. 21001/FX/22/00161xxx del 30 marzo 2022).

4. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il seguente importo:

i. euro 745,00 (settecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero 0805236xxx.

5. Le società Vodafone Italia S.p.A. e Iliad Italia S.p.A. sono tenute, infine, 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 30, comma 12, del *Codice*.

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

¹ Assumendo, secondo i canoni di attesa diligenza, che in questa stessa data l'operatore, avendo installato la linea fisica, inviasse l'ordine di NPP.

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.

Napoli, 25 ottobre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba