

DELIBERA N. 4/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FERRI /TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14//504965/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 giugno 2022;

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 8 novembre 2021, n. 207 recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”*, entrato in vigore in 24 dicembre 2021 (Codice)”

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, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig. Ferri del 01/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica *business* n. 0775227xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. L'utente, cliente Vodafone Italia, nel mese di dicembre 2019 richiedeva il trasloco della linea telefonica, adibita ad uso professionale a far data dal 06/04/2014, da Via xxx xxx n. x CAP xxx – xxx (xx), presso il nuovo domicilio professionale sito in xxx (xx) Via xxx n. xxx; b. la società Vodafone Italia S.p.A. comunicava l'impossibilità tecnica in ordine al trasferimento presso il nuovo domicilio della predetta numerazione;

c. pertanto, in data 27/12/2019 l'istante, interessato al mantenimento del numero, aderiva a un'offerta commerciale di TIM *Business*, previo rientro della predetta numerazione da Vodafone Italia e contestuale trasloco;

d. nonostante i ripetuti reclami telefonici e scritti inviati dall'istante nelle date rispettivamente dell'08/01/2020 e del 06/03/2020, la società TIM S.p.A. provvedeva all'attivazione della predetta offerta con ritardo; difatti, la linea telefonica veniva riattivata solo in data 10/03/2020.

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

i. la liquidazione dell'importo di euro 2.200,00 a titolo di indennizzo per ritardo nel trasloco della linea *business* voce e dati dal 27/12/2019 al 10/03/2020;

ii. lo storno e il rimborso fatture Vodafone successive alla richiesta di trasloco;

iii. lo storno e il rimborso fatture TIM sino ad attivazione della linea di cui è stato richiesto trasloco.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «La linea oggetto di rientro n. 0775227xxx è stata associata come VOIP al n. 07756180xxx ed è attiva in TIM dal 03/03/2020. Di seguito le note dell'ordinativo del 18/02/2020 relativo all'attivazione della linea 0775618xxx: Esigenza 1-13140616xxx - Indirizzo Sede Impianto: XXX - Referente FERRI 3803705xxx Offerta: TUTTOFIBRA 2 canali Emesso OL 1- 61L48PR di Connettività Linea 07756180xxx propedeutico a Rientro Utenza 0775227xxx. Sulla base di quanto sopra indicato, in sede di istanza TIM è disponibile a determinare in ottica caring una proposta conciliativa riservandosi di articolare meglio le proprie difese, anche in ragione di quanto argomentato da controparte e da altro Operatore, e di esibire e depositare, previa richiesta dell'Agcom, copia di ogni altra documentazione che possa essere utile alla definizione della presente controversia».

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

L'operatore Vodafone Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «non risulta in atti una formale richiesta di trasloco avanzata a Vodafone

ma dalle verifiche a sistema risulta solo contatto con l'utente in cui lo si informava che con il trasloco della linea non sarebbe stato possibile garantire il mantenimento del numero. Tale circostanza, del resto, è ammessa dallo stesso istante, che ha poi formalizzato la richiesta al gestore Tim. Il coinvolgimento di Vodafone, pertanto, è limitato alla questione della portabilità del numero 0775227xxx verso il gestore Tim. A tal proposito, si rappresenta che l'istante aveva attivo un link Vodafone One Pro (piano consumer) con associato il DN 0775227xxx e che a sistema Vodafone è presente una sola richiesta di GNP out inserita da Tim il 18 febbraio 2020 ed espletata in data 2 marzo 2020. Il link è stato disattivato contestualmente all'espletamento della NP, essendovi associato solo il numero esportato. Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in relazione alla ritardata portabilità verso Tim, atteso che Vodafone ha adempiuto correttamente agli obblighi previsti in capo al donating dalla normativa di settore. Si ricorda, poi, che il soggetto contrattualizzato è il gestore Tim su cui incombono, nei confronti del cliente gli oneri informativi a giustificazione di ritardi non imputabili allo stesso. Nessun disservizio potrà, inoltre, essere imputato a Vodafone, atteso che lo stesso è presumibilmente riconducibile allo spostamento in altra sede ovvero all'allaccio della linea da parte del gestore recipient cui è poi conseguita la richiesta di GNP, regolarmente lavorata da Vodafone per quanto di sua competenza. Ad ogni buon conto, non sono presenti in atti né a sistema segnalazioni di interruzioni o malfunzionamenti di linea. Alla luce di quanto sopra andrà rigettata anche la richiesta di storno delle fatture atteso che gli addebiti sono proseguiti fino alla data di disattivazione per migrazione della linea. La richiesta di storno, poi, è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Si evidenzia che non sussistono morosità a carico dell'istante. Alla luce di tanto, va ribadita con forza la correttezza della fatturazione emessa da Vodafone».

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, si deve evidenziare che la *res* controversa si incentra sulla ritardata attivazione dell'offerta "*TIM Business*" inerente all'utenza telefonica *business* n. 0775227xxx, oggetto di contestazione; al riguardo, le Condizioni generali di accesso al servizio telefonico di base Impresa Semplice di TIM prevedono espressamente, all'articolo 4, comma 1, che "*il Servizio è attivato da Telecom Italia entro 10 giorni dalla richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente*".

Tanto premesso, nel caso di specie, a fronte della richiesta dell'istante di adesione contrattuale del 27/12/2019 la società TIM S.p.A. *non solum* non ha rispettato la tempistica massima del 06/01/2020 prevista per l'attivazione, *sed etiam* non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo mediante in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica, né ha prodotto al riguardo idoneo rapporto di installazione e/o

configurazione. Sul punto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Invece, da quanto emerso in istruttoria, la società TIM S.p.A. non ha addotto alcuna giustificazione in ordine alla ritardata attivazione con contestuale trasloco, ma si è limitata a riportare la ricostruzione dello storico della numerazione, asserendo quanto segue *«la linea oggetto di rientro n. 0775227xxx è stata associata come VOIP al n. 07756180xxx ed è attiva in TIM dal 03/03/2020. Di seguito le note dell'ordinativo del 18/02/2020 relativo all'attivazione della linea 0775618xxx: Esigenza 1-13140616754 - Indirizzo Sede Impianto: XXX Referente FERRI 3803705xxx Offerta: TUTTOFIBRA 2 canali Emesso OL 1 - 61L48PR di Connettività Linea 07756180xxx propedeutico a Rientro Utenza 0775227xxx»*. Nello specifico, è emerso che la predetta utenza telefonica è stata attivata in data 03/03/2020 a seguito di un ordinativo di *delivery* di una linea di connettività n. 0775618xxx, inserito con ritardo dalla società TIM S.p.A. nei sistemi interfaccia, e precisamente solo in data 18/02/2020; peraltro, va rilevato che la ricostruzione dell'attività gestionale di TIM S.p.A. coincide con le risultanze tracciate nelle schermate, allegate in copia alla memoria prodotta dalla società Vodafone Italia S.p.A. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., con riferimento alla ritardata attivazione dell'offerta *"TIM Business"*, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il disservizio lamentato dall'istante segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 07/01/2020 (*dies a quo*, coincidente con la tempistica massima di attivazione) al 03/03/2020 (data di effettiva attivazione), per il numero complessivo di 56 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale *"nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*; parametro che però va computato nella misura di euro 20,00 *pro die*, pari al doppio e con aumento di un terzo per la sola componente dati, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 2 e 3, del predetto *Regolamento*.

Diversamente, non accoglibili devono ritenersi le richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii., di rimborso e di storno degli importi fatturati da entrambi gli operatori nelle more della procedura di trasloco, atteso che tali domande, oltre a non essere documentate e tempestivamente contestate dall'istante, devono ritenersi superate alla luce della regolarità contabile e dell'assenza di morosità documentata da entrambi gli operatori.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società Vodafone Italia 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 Antonello Giacomelli, 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 del sig. Ferri nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 1.120,00 (millecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dell'offerta "*TIM Business*" inerente all'utenza telefonica *business* n. 0775227xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1 e 13, comma 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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, 15 giugno 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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