

DELIBERA N. 67/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE SIENA / TIM S.P.A. / TISCALI ITALIA S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/394591/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 maggio 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.ra De Siena, del 16/02/2021, assegnata per competenza a questa Autorità in data 17/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento alle utenze telefoniche n. 0624303xxx e n. 0681101xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. cliente Vodafone Italia, a seguito di un contatto telefonico di un operatore TIM del 22/01/2019 aderiva ad una proposta contrattuale “*NUOVA TIM CONNECT ADSL*” al costo di euro 35,00, previa migrazione delle numerazioni 0624303xxx (linea analogica) e n. 0681101xxx (linea aggiuntiva) dal precedente operatore; la registrazione vocale attestante la volontà espressa dell'istante di rientro delle numerazioni veniva poi reiterata nelle date rispettivamente del 28/01/2019, 5/02/2019, 01/03/2019 e 26/03/2019;

b. a seguito dell'intervento tecnico del 02/05/2019 presso la propria abitazione, la società TIM S.p.A. provvedeva all'attivazione della sola linea analogica n. 0624303xxx e successivamente del servizio di connettività secondo una tipologia differente da quella pattuita contrattualmente; in pari data l'istante inviava a mezzo PEC formale reclamo alla società TIM S.p.A. contestando la mancata attivazione della linea *voip* n. 0681101xxx, in uso dal 17/01/2007;

c. anche a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo n. GU5/169647/2019 19 la società TIM S.p.A. non si è attivata alla riattivazione della numerazione 0681101xxx, di cui l'istante ha perso la titolarità.

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

- i. la riattivazione della linea telefonica 0681101xxx;
- ii. il risarcimento dei danni causati dall'arbitraria soppressione della numerazione in uso dall'anno 2007 quantificata in via bonaria nella misura di euro 1.500,00, ad oggi computata nella misura di euro 17.652,71.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«nel merito delle contestazioni avversarie, si rileva che in data 17/04/2019 è stato emesso l'ordine per la riattivazione della linea a seguito richiesta di rientro del 01/03/2019 (Doc. 1). La linea è stata attivata in data 02/05/2019. L'offerta attivata è TIM CONNECT ADSL, come da Welcome Letter del 06/05/2019 (Doc. 2), con le condizioni generali di abbonamento. In data 02/05/2019 è stato registrato un contatto telefonico al Servizio Clienti nel quale la Sig. De Siena contestava la mancata attivazione del numero aggiuntivo 0681101xxx e chiedeva, pertanto, la conversione della linea in FIBRA.TIM ha inviato riscontro scritto in data 09/05/2019 (Doc. 3) comunicando di aver provveduto*

alla conversione della linea. Successivamente, in data 28/05/2019, è stato tracciato un contatto al Servizio Clienti per l'associazione della segnalazione inviata tramite PEC il giorno 02/05/2019 dalla cliente per reclamare la mancata attivazione del servizio Fibra e della linea aggiuntiva voip 0681101xxx. TIM ha dato riscontro scritto il 21/06/2019 comunicando che, al momento, non era possibile attivare il servizio Fibra per mancanza di copertura (Doc. 4). Il 05/09/2019, la cliente ha presentato un GU5 per la riattivazione urgente della linea 0681101xxx e domanda di conciliazione in cui ha richiesto il risarcimento dei danni per la mancata attivazione del numero aggiuntivo 0681101xxx per l'importo di € 1.500. Il settore tecnico interessato riferisce quanto segue: "la linea 0624303xxx è rientrata in TIM il 02/05/19, mentre per il numero 0681101xxx non abbiamo risultanze (il numero è nativo TISCALI)". In data 26/11/2020, è stata dichiarata l'inammissibilità dell'istanza per problematica già trattata con precedente controversia (144219/2019) presente verbale di mancato accordo del 24/03/2020 (Doc. 5). In data 05/11/2019, la cliente ha presentato un'altra richiesta per la riattivazione urgente e per la mancata attivazione della linea voip 0681101xxx. Le note del settore interessato alla lavorazione del GU5 evidenziano che "sul numero 0624303xxx c'è adsl 20 mega dal 2 maggio 2019; presente nota del tecnico intervenuto che segnala che il cliente vorrebbe l'aggiuntivo ma che non è possibile attivare su linea rtg. il rientro della linea 0624303xxx è del 2/5/19, non risultano ol di rientro per lo 0681101xxx né in delivery rete, né in crm wholesale, né su now". Precisiamo che nel caso di rientro al cliente viene attivato solo numero principale e non è tecnicamente possibile riattivare aggiuntivo OLO (0681101xxx). Il GU5 è stato definito con contatto alla cliente per informarla che non è possibile recuperare il numero aggiuntivo. Dalla consultazione del sistema amministrativo tutte le fatture emesse risultano saldate. La linea è stata sospesa in data 23/08/2019 per il mancato pagamento della fattura Giugno 2019. La fattura è stata saldata il 28/08/2019 con data contabile del 29/08/2019 e, in pari data, la linea è stata riattivata».

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

La società Tiscali Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «sul punto, è importante precisare che il Servizio Tiscali ADSL e Voce, registrato in data 27/04/2017 ad uso residenziale sull'utenza numero 0681101xxx (in prosieguo "la Linea") non è stato mai attivato, conseguentemente alla ricezione di una notifica di rifiuto della richiesta ricevuta dalla Scrivente da Vodafone Italia in data 1/03/2017 (All. 1, 2). Al riguardo, si ritiene importante evidenziare che successivamente alla ricezione della citata notifica di rifiuto, la Scrivente abbia tentato in diverse occasioni ma senza esito alcuno di contattare la Cliente al fine di richiederle copia di una fattura di Vodafone, attraverso la quale si sarebbe potuto acquisire il corretto codice di migrazione. Pertanto, vista l'irreperibilità della Cliente ai numerosi tentativi di contatto, in data 6/03/2017, la Scrivente le inviava una comunicazione via SMS e via email rispettivamente al numero 3285343xxx e all'indirizzo avv.desiena@xxxxxxx.it per sollecitare l'invio di una fattura del gestore, attraverso la quale si sarebbe potuto reperire il codice di migrazione (All. 3). La stessa comunicazione veniva inviata

nuovamente via SMS ed email alla Cliente in data 8/03/2017 (cfr. All. 3). Nessun riscontro risulta essere pervenuto alla Scrivente. Vista l'irreperibilità della Cliente ai citati tentativi di contatto, in data 27/04/2017, Tiscali le inviava una comunicazione, mediante la quale la informava dell'annullamento della richiesta di attivazione del Servizio (cfr. All. 3)».

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: *«con riguardo ai contestati disservizi, si rappresenta che l'istante aveva attivi con Vodafone un link di rete fissa con piano Vodafone ADSL Relax con numeri associati 0624303xxx e 0681101xxx. Tornando alla contestata ritardata migrazione delle linee, si evidenzia che a sistema sono presenti 4 richieste di migrazione inserite da Tim nel 2019, di cui si riportano i dettagli: 1. richiesta inserita il 29 gennaio 2019, andata in scarto di fase 2 con causale "incompletezza dei DN associati all'accesso da migrare" in quanto inserito solo un numero nell'elenco DN; 2. richiesta inserita il 5 febbraio 2019, con OK gestionale di fase 2 ma andata in scarto di fase 3 per mancata acquisizione della linea da parte del recipient; 3. richiesta inserita il 26 marzo 2019, andata in scarto di fase 2 con causale "incompletezza dei DN associati all'accesso da migrare" in quanto inserito solo un numero nell'elenco DN; 4. richiesta inserita il 10 aprile 2019 ed espletata in data 2 maggio 2019. 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, co 6. Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in relazione al ritardo nella migrazione verso il gestore recipient. In merito invece alla lamentela sui disservizi, si rileva che in atti non risultano segnalazioni dirette a Vodafone di malfunzionamento o interruzione della rete fissa, che ha regolarmente funzionato fino all'espletamento della migrazione della linea (unitamente ai numeri associati alla stessa) verso il gestore Tim in data 2 maggio 2019. L'espletamento della migrazione ha comportato inevitabilmente la disattivazione del link e dei numeri allo stesso associati, che avrebbero dovuto essere importati dal gestore Tim S.p.a. Verosimilmente, il disservizio sul numero 0681101xxx potrebbe essere stato causato da un'errata gestione della migrazione da parte del gestore recipient nella fase 3 dell'espletamento tecnico, per cui il numero non è stato acquisito. Ed infatti, dai sistemi Vodafone risulta, come da procedura a seguito della disattivazione del link, cessazione del numero 0681101xxx con rientro libero al donor Tiscali, espletata il 13 giugno 2019. Si ribadisce, dunque, che Vodafone ha regolarmente ottemperato alle attività di propria competenza in merito alla dismissione della linea, ragion per cui la domanda di indennizzo andrà rigettata».*

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 rammentato 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.

Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi* e segnatamente alla perdita della titolarità della numerazione aggiuntiva, la n. 0681101xxx, atteso che le contestazioni in ordine alla difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate non possono essere accertate in questa sede, in quanto non oggetto del preventivo tentativo di conciliazione, come emerge dalla disamina del fascicolo documentale del connesso procedimento n. 169643/UG/2019. Va premesso altresì che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di riattivazione della predetta numerazione dovrà essere nuovamente formalizzata secondo le modalità previste dal quadro regolamentare di cui alla delibera n. 417/06/CONS e successive modifiche.

Nel merito, all'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine alla perdita della titolarità del numero 0681101xxx in capo all'istante è imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A. sulla base delle considerazioni di seguito riportate.

Nello specifico, dalle schermate prodotte in copia dalla società Vodafone Italia S.p.A. si deve rilevare che la società TIM S.p.A., a fronte della richiesta dell'istante di adesione contrattuale del 22/01/2019, ha inserito nei sistemi informativi a partire dal 29/01/2019 quattro ordinativi di migrazione della sola linea telefonica n. 0624303xxx; solo l'ultimo ordinativo di *delivery* del 10/04/2019 è stato espletato positivamente in data 02/05/2019 coincidente con la data di intervento tecnico *in loco*; circostanza confermata da parte istante. La perdita della numerazione aggiuntiva n. 0681101xxx è dipesa dal mancato espletamento della procedura di trasferimento della stessa, di cui la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione. Difatti, detta società solo in data 13/11/2019, con nota di riscontro all'istanza di adozione del provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Lazio, si è limitata ad asserire che *“riceviamo riscontro dal settore preposto che ci comunica che il cliente è rientrato in Tim con la linea 0624303xxx RTG e ADSL. In caso di rientro con RTG non è possibile attivare il numero aggiuntivo. Il cliente è stato chiamato ed informato che tecnicamente non è possibile recuperare il numero aggiuntivo olo (0681101xxx)”*. Tuttavia, la società TIM S.p.A., nel corso della presente procedura, non ha fornito alcuna prova dirimente in ordine all'impossibilità tecnica di attivazione della numerazione aggiuntiva in tecnologia *voip* e allo scambio informativo attestante eventuali impedimenti tecnici all'espletamento del passaggio del numero *de quo*. Va aggiunto, inoltre, che detto operatore, in qualità di *recipient*, non ha fornito evidenza

documentale dell'attività di gestione del cliente in ordine alla possibilità dello stesso di rientrare nella disponibilità della numerazione. Infatti, pur limitandosi a rappresentare quanto riferito dal settore tecnico interessato, e precisamente che *“la linea 0624303xxx è rientrata in TIM il 02/05/19, mentre per il numero 0681101xxx non abbiamo risultanze (il numero è nativo TISCALI)”* non ha sollevato alcuna controdeduzione in ordine alla contestazione inviata a mezzo PEC dall'istante in data 02/05/2019 e precisamente all'esito dell'intervento tecnico *in loco* propedeutico all'*iter* di attivazione, in ordine al mancato ripristino della funzionalità della linea telefonica. Pertanto, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della numerazione n. 0681101xxx merita accoglimento e deve essere computata moltiplicando il parametro di euro 100,00 per i 12 anni di precedente utilizzo a far data dall'anno 2007 fino al mese di maggio 2019, in assenza di contestazione da parte dell'operatore sulla data di presa di possesso della numerazione da parte dell'istante, secondo quanto previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alle società Tiscali Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. che, per l'appunto, hanno 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 sig.ra De Siena 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 1.200,00 (milleduecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione n. 0681101xxx utilizzata dal 2007, secondo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento 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, 27 maggio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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