

**DELIBERA N. 80/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
VITIELLO RESTAURI /VODAFONE ITALIA S.P.A./TIM S.P.A./TISCALI  
ITALIA S.P.A.  
(GU14/57672/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 febbraio 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 denominato *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*” 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, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”;*

VISTO l'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”* pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTA l'istanza di Vitiello Restauri, del 12 dicembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'atto introduttivo del procedimento, la Società istante, già cliente Tiscali, ha dichiarato di aver richiesto la migrazione della propria utenza, con numero 0818632xxx in uso da oltre dieci anni, dapprima a Vodafone con *verbal order* del marzo 2017, e poi, in assenza di notizie relative a tale passaggio, al gestore TIM con *upgrade* in fibra.

Nel mese di marzo 2017, dopo la prima richiesta, l'utenza è stata cessata e non più riattivata.

L'istante ha rappresentato che il gestore TIM gli ha riferito di poter procedere solo con l'attivazione di una nuova linea, quale unica soluzione possibile per il ripristino del servizio.

La parte istante ha lamentato che il precedente gestore, Tiscali, ha continuato a fatturare e ancora prosegue alla data di deposito dell'istanza di definizione.

Inoltre, l'utente ha contestato la mancanza di informazioni relative allo stato del proprio numero che, da ultimo, è stato gestito dall'operatore TIM il quale, dapprima, ha fornito rassicurazioni sulla migrazione e sulla riattivazione della linea per procedere, poi, senza alcun tipo di comunicazione circa impedimenti tecnici o amministrativi, all'attivazione della nuova linea in fibra di tipo *consumer*.

L'istante ha così provveduto a depositare il modulo GU5 e in data 30 maggio 2018 l'utenza è stata finalmente riattivata con TIM, con il numero 0818632xxx.

Tutto ciò premesso, l'istante ha dunque contestato l'interruzione dei servizi, voce e dati, dal marzo 2017 al maggio 2018, la mancata risposta ai reclami e la mancata partecipazione di Tiscali all'udienza di conciliazione.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. indennizzo per sospensione fonia e dati *business* dal 4 marzo 2017 alla data del 30 maggio 2018 di ripristino della linea;
- ii. indennizzo per ritardo nel passaggio tra operatori, anche per il servizio in fibra, per lo stesso periodo;
- iii. indennizzo per i disagi subiti per l'attivazione della nuova linea in modo del tutto anomalo;
- iv. storno di tutte le fatturazioni emesse da parte dei gestori;
- v. indennizzo per mancata gestione reclamo;
- vi. indennizzo spese attivazione procedura.

## 2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A. (di seguito anche solo “TIM”), nelle proprie memorie, ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva di Vitiello Restauri e, nel merito, ha contestato la fondatezza delle doglianze mosse da parte istante in quanto non adeguatamente documentate.

In particolare, in relazione al lamentato ritardo della migrazione, l'operatore ha evidenziato di non aver mai riacquisito la disponibilità del numero 0818632xxx, come documentato dalle schermate *wholesale* allegate in atti. Più precisamente, TIM ha sottolineato che l'utenza in parola risulta intestata a un soggetto diverso dalla Società istante e anche dalla sua titolare, nonché in consistenza Tiscali dal 2016 (con anagrafica allegata).

Alla titolare della omonima ditta istante è, invece, intestata la linea n. 0818566xxx, attiva in TIM dal 3 ottobre 2017, con tecnologia fibra e ubicata in via Nolana, 16, in Pompei. L'operatore ha così eccepito l'assenza di rapporto contrattuale con il soggetto istante.

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”) ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità dell'istanza nei confronti di Vodafone tenuto conto che, dalle verifiche svolte, la numerazione 0818632xxx è associata ad altra persona e disattiva, per migrazione verso TIM, in data 19 febbraio 2016.

Vodafone ha rilevato, inoltre, una pratica di attivazione *consumer* a nome di Vitiello risalente all'11 novembre 2015, mai portata avanti in quanto annullata.

Il gestore non ha riscontrato ulteriori movimentazioni in relazione al numero 0818632xxx né, ha eccepito il gestore, agli atti è presente documentazione che dimostri l'esistenza del rapporto contrattuale con Vodafone a nome della società Vitiello Restauri.

Tiscali Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Tiscali”), nella propria memoria, ha riportato gli esiti delle verifiche effettuate sui propri sistemi, specificando le richieste di migrazione di fase 2 pervenute dal 29 maggio 2017, come di seguito indicato: “[i]n data 29/05/2017 da WIN sessione validata TIS29/05/2017WIN759649; In data 03/08/17 da TLC sessione validata TIS03/08/2017TLC770488; In data 07/08/2017 da WIN sessione rifiutata TIS07/08/2017WIN770968 per Altro ordine in corso per tale utenza; In data 16/08/2017 da WIN sessione rifiutata TIS16/08/2017WIN771934 per Altro ordine in

*corso per tale utenza; In data 18/08/2017 da WIN sessione rifiutata TIS18/08/2017WIN772161 per Altro ordine in corso per tale utenza; In data 25/08/2017 da WIN sessione rifiutata TIS25/08/2017WIN772935 per Altro ordine in corso per tale utenza; In data 28/08/2017 da TLC sessione rifiutata TIS28/08/2017TLC773157 per Altro ordine in corso per tale utenza; In data 21/09/17 da TLC sessione validata TIS25/09/2017TLC777490”.*

Tiscali ha poi dichiarato che alle richieste validate di fase 2 seguivano, dal 7 luglio 2017, n. 4 ordini di migrazione di fase 3, tutti rifiutati per cause non imputabili a Tiscali, dato che non risultava popolato il “campo rifiuto” e di conseguenza lo scarto è stato notificato da Telecom direttamente al *recipient*, come da allegato.

L’operatore ha rilevato che in data 8 marzo 2018 l’istante ha reclamato, comunicando di essere passato ad altro operatore dal maggio 2017, come da allegato. Tiscali ha altresì specificato di aver in ogni caso fornito al cliente tempestivo riscontro.

In data 26 aprile 2018 Tiscali ha ricevuto un ulteriore reclamo da parte del cliente che lamentava difficoltà nel passaggio ad altro operatore e ancora la Società convenuta riscontrava tale reclamo, come da allegato.

In data 4 maggio 2018 l’operatore ha aperto un guasto tecnico sulla linea, ma controparte ha rifiutato l’intervento in quanto asseriva di aver già attivato una nuova linea con un altro gestore.

In data 25 settembre 2018 il contratto risultava cessato per morosità. Al momento dell’istruttoria, l’operatore ha riportato insoluti pari a euro 412,20.

All’esito di tale ricostruzione, Tiscali ha sottolineato di aver operato correttamente per quanto di propria competenza, atteso il riscontro positivo dato in fase 2 della procedura sopra descritta, con la creazione dell’apposito codice di sessione.

### **3. Motivazione della decisione**

All’esito dell’istruttoria svolta sulla base della documentazione acquisita agli atti e di quanto emerso in sede di udienza, si ritiene che l’istanza possa trovare parziale accoglimento.

*In primis*, alla luce del fascicolo documentale, si rileva l’estraneità di Vodafone rispetto ai fatti dedotti in controversia, atteso che non sussiste alcuna relazione contrattuale fra tale gestore e la società istante o la sua titolare, nella persona di Vitiello. Tale circostanza trova ulteriore riscontro nella documentazione depositata da Tiscali e TIM, da cui si evince che alcune delle richieste di migrazione per l’utenza dedotta in controversia, nel periodo oggetto di contestazione, sono pervenute da parte di un altro gestore.

Diversa valutazione merita, invece, la posizione di TIM in relazione alle utenze oggetto della presente procedura (n. 0818632xxx e n. 0818566xxx), alla luce dell’eccezione che tale gestore ha sollevato circa il difetto di legittimazione attiva della parte istante.

Al riguardo, si osserva che la visura camerale - acquisita su richiesta dell'Autorità ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del *Regolamento* - conferma che legale rappresentante della società istante è la persona di Vitiello, la quale risulta a sua volta intestataria della nuova linea, di tipo *consumer*, attivata da TIM con numero 0818566xxx, anch'essa oggetto di precisa contestazione. TIM, dal suo canto, ha confermato che la predetta utenza è intestata alla titolare della società istante, specificando che essa risulta attiva dal 3 ottobre 2017.

Invece, quanto asserito da TIM in riferimento all'assegnazione dell'utenza n. 0818632xxx a un soggetto terzo rispetto alla società istante e alla sua titolare, appare privo di fondamento posto che risulta confermata la titolarità della predetta utenza in capo alla società Vitiello restauri in consistenza di rapporto contrattuale con Tiscali.

Le predette circostanze, dunque, fanno sostanzialmente emergere l'infondatezza della pretesa assenza di un rapporto contrattuale fra TIM e la parte istante sussistendo un rapporto contrattuale con la sua titolare, posto che proprio la conversione dell'utenza *de qua* da contratto di tipo *business* a contratto di tipo *consumer* è oggetto delle doglianze mosse da parte istante nei confronti del gestore convenuto, TIM.

D'altra parte, sebbene nel formulario di avvio della presente procedura sia riportata la sola utenza n. 0818632xxx (che in Tiscali era intestata alla società Vitiello Restauri) ciò non può significare che l'altra utenza, quella di nuova attivazione TIM, n. 0818566xxx, intestata ad Vitiello, titolare della società istante, possa considerarsi esclusa dal perimetro della presente controversia, sia alla luce della descrizione dei fatti sia in quanto la predetta utenza è espressamente indicata nei moduli UG e GU5 presenti nel fascicolo documentale.

Tutto ciò stante, l'eccezione preliminare di TIM può intendersi sostanzialmente superata.

Nello specifico, dall'istruttoria emerge che l'utenza intestata a Vitiello Restauri (n. 0818632xxx) è stata oggetto di tre tentativi di migrazione effettuati da TIM, rispettivamente nelle date del 3 e 28 agosto 2017 e del 29 settembre 2017, non andati a buon fine. Tale circostanza risulta, per altro, compatibile sia con quanto rappresentato dall'istante in relazione alla necessità di risolvere la mancata migrazione della propria utenza con l'attivazione di una nuova linea sia con il prosieguo della fatturazione da parte di Tiscali, posto che l'utente non ha formalizzato la disdetta del contratto in essere con questo gestore né procedure di migrazione e/o di portabilità pura del numero hanno poi trovato effettivo espletamento.

Ciò stante, in relazione alla richiesta di indennizzo *sub i.*, si ritiene che la stessa possa trovare parziale accoglimento, nei termini di seguito precisati.

L'istante ha lamentato l'assenza dei servizi, voce e dati, a far data dal 4 marzo 2017 fino al 30 maggio 2018, data individuata in istanza come momento di ripristino dell'utenza.

In particolare, posto che il primo reclamo documentato è quello del 26 aprile 2018, contestuale al deposito dei formulari UG e GU5, si ritiene che il periodo di disservizio più risalente non possa essere indennizzato, stante la clausola di esclusione di cui

all'articolo 14, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, mentre la posizione degli operatori, una volta che gli stessi sono stati messi a conoscenza del problema, debba essere valutata in relazione al suo persistere fino al 30 maggio 2018.

In relazione a ciò, si rileva che mentre il *donating* Tiscali – che aveva ancora in carico la precedente linea – si è attivato e, rilevato un guasto (“*Isolato Fonia Telecom*”) in data 7 maggio 2018, ha avuto delle interlocuzioni con il cliente il quale ha però rifiutato l'intervento tecnico in base al richiesto cambio di operatore, TIM non ha invece provato la regolare erogazione del servizio sulla linea n. 0818566xxx di nuova attivazione e che ha dichiarato attiva dal 3 ottobre 2017, dovendosi così ritenere responsabile del protrarsi del disservizio patito dall'utente.

Pertanto, si ritiene che TIM debba corrispondere in favore dell'istante, nella persona del legale rappresentante Vitiello, l'importo di euro 476,00 per i 34 giorni di disservizio compresi fra la data di deposito del GU5 (26 aprile 2018) e la data indicata dall'istante di ripristino dei servizi, il 30 maggio 2018 (euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio, con maggiorazione di un terzo per l'accesso alla rete con tecnologia fibra), ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, commi 1 e 3, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Passando alla richiesta *sub ii.*, si ritiene che, nel caso in esame, il lamentato ritardo nell'espletamento del cambio operatore possa piuttosto sostanzarsi nella fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, posto che TIM, falliti i tentativi di importazione dell'utenza di tipo *business* n. 0818632xxx intestata alla società istante effettuati nel corso del 2017, ha poi attivato una nuova linea di tipo *consumer* intestata alla titolare della società, non provando di aver reso edotto il proprio cliente circa i problemi tecnici che hanno impedito la portabilità della vecchia utenza né di aver acquisito un consenso informato da parte della titolare Vitiello in relazione alla nuova attivazione (oggetto di espressa contestazione da parte dell'istante).

La condotta omissiva di TIM risulta confermata anche alla luce del provvedimento temporaneo emesso in data 2 maggio 2018, laddove – mentre Tiscali “*ha predisposto l'attivazione del trasferimento di chiamata sulla numerazione 0818566xxx attiva con TIM, per tutte le chiamate dirette verso la numerazione 0818632xxx, fino al completamento della number portability*”, TIM non ha prodotto alcun riscontro documentale né fornito alcun tipo di chiarimento.

In relazione a tanto, si ritiene che TIM debba corrispondere in favore del proprio cliente un indennizzo per mancato adempimento agli oneri informativi, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nell'importo complessivamente pari a euro 1.545,00 (euro 7,50 *pro die*) per un totale di 206 giorni computati a far data dal 12 maggio 2018, termine per l'adempimento al provvedimento temporaneo n. 6257 del 2 maggio 2018, fino al 4 dicembre 2018, data dell'udienza di conciliazione.

In relazione alla richiesta *sub iii.*, si precisa che la stessa, alla luce di quanto descritto in istanza, sostanzia a tutti gli effetti un risarcimento del danno che esula, come noto, dalle competenze dell'Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*.



Per quanto riguarda la richiesta di storno di cui al punto iv., si ritiene che la stessa, alla luce di quanto documentato in atti, possa essere accolta in relazione all'insoluto pendente nei confronti del gestore Tiscali (di euro 412,20), nei termini di seguito precisati.

Posto che Tiscali ha dichiarato che l'utenza intestata alla società Vitiello Restauri è stata regolarmente attiva fino al giugno del 2017 e considerato che l'unica fattura presente in atti è la n. 171477082 del 2 luglio 2017 a conferma di quanto riportato dallo stesso gestore, si ritiene che la posizione contabile dell'istante vada ricalcolata stornando le fatture successive a quella sopra indicata, in assenza di erogazione del servizio fino a cessazione dell'utenza, disposta da Tiscali per morosità.

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto v., si ritiene che non possa trovare accoglimento alla luce dei riscontri che Tiscali ha fornito all'istante e debba intendersi assorbita, nei confronti di TIM, dal riconoscimento dell'indennizzo di cui al precedente punto ii.

Infine, quanto alla richiesta *sub* vi., si precisa che la stessa non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma *ConciliaWeb* è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 di Vitiello Restauri nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., Tiscali S.p.A. e TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica della presente decisione e con le modalità di pagamento indicate in istanza, è tenuta a corrispondere in favore della parte istante, nella persona del legale rappresentante, Vitiello, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 476,00 a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- ii. euro 1.545,00 a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 4, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

3. La Società Tiscali S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica della presente decisione, è tenuta a ricalcolare la posizione contabile della società istante stornando tutte le fatture emesse successivamente alla fattura n. 171477082 del 2 luglio 2017, fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

4. 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 febbraio 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.  
Nicola Sansalone