

DELIBERA N. 95/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EDILVIVOLI /TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/423915/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 settembre 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, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/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 E.V., in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società EDILVIVOLI, del 12/05/2021, assegnata per competenza a questa Autorità in data 17/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 0558327xxx e n. 0558326xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente Vodafone Italia, in data 23/12/2019 l'utente ha sottoscritto un contratto di abbonamento "*Tim Tutto Twin Office*" con la società TIM S.p.A., che prevedeva la fornitura del servizio voce e ADSL, previo rientro delle predette numerazioni in uso con il precedente operatore Vodafone Italia;

b. a fronte di quanto richiesto, in data 31/01/2020 la società TIM S.p.A. predisponessa un intervento tecnico *in loco* propedeutico all'attivazione dei servizi; pur tuttavia il trasferimento delle predette utenze non veniva ultimato e nelle more la società assegnava dei numeri provvisori in precedenza intestati ad un istituto di bellezza; per cui la società istante veniva tempestata da chiamate telefoniche dirette al vecchio assegnatario;

c. a fronte di numerosi reclami e solleciti di attivazione inviati nelle date rispettivamente del 18/02/2020, del 20/02/2020, del 26/02/2020, del 02/03/2020 e del 09/03/2020, la società TIM S.p.A. comunicava che "*Gentile Cliente Le confermiamo che le numerazioni per le quali ha richiesto il passaggio dal suo attuale operatore saranno attivate sul servizio di Telecom Italia il 7.5.2020*". Nonostante tale missiva e le successive diffide del 4/05/2020 ed il 16/06/2020, il trasferimento delle numerazioni si completava solo in data 14/09/2020.

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

i. la liquidazione dell'importo di euro 4.520,00 a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità delle numerazioni n. 0558327xxx e n. 0558326xxx, come previsto dall'articolo 7, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS con computo ai sensi dell'articolo 13, comma 3, trattandosi di utenza affari;

ii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«preliminarmente, si rileva che, a carico della parte istante, risulta un insoluto di € 389,25, come da prospetto che segue. Relativamente al DN 0558327xxx esso risulta attivo in TIM (UNICAC allineato) e nel sistema NOW è presente una scheda di CESSAZIONE NORMALE DI NP da olo VODAFONE ITALIA in stato CHIUSO con DRO del 23/04/2020, DES del 23/04/2020 e notificata il 23/04/2020. La LINEA IP CENTREX - VOIP viene riattivata in crm business in data 15/09/2020. Relativamente al DN 0558326xxx, esso risulta attivo TIM (UNICAC allineato) e nel sistema NOW è presente*

una scheda di CESSAZIONE NORMALE DI NP da olo VODAFONE ITALIA in stato CHIUSO con DRO del 23/04/2020, DES del 23/04/2020 e notificata il 23/04/2020. La LINEA IP CENTREX - VOIP viene riattivata in crm business in data 15/09/2020. Si producono le schermate di riferimento (Doc. 1 e 2). Il cliente, con contratto sottoscritto il 23/12/2019, ha chiesto il rientro in TIM con Nici e connettività in fibra. Il rientro delle numerazioni è avvenuto quindi in data 14/09/2020. Se il cliente ha avuto disservizi ante 15/09/2020, la responsabilità non può ricadere su Tim. Al reclamo, TIM ha dato riscontro scritto in data 24/10/2020 (Doc. 3). Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi, storni e/o rimborsi da parte di Tim, salvo valutazioni conciliative in udienza».

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: *«in via preliminare, preme rilevare che l'istante aveva avviato in data 28 ottobre 2019 procedimento UG/182764/2019 che è stato chiuso con accordo in data 18 dicembre 2019 in cui veniva concordata la cessazione del contratto da parte di Vodafone con la precisazione che la stessa avrebbe comportato la perdita delle numerazioni riferite al codice cliente. In esecuzione del verbale di accordo, Vodafone procedeva alla disattivazione dei link attivi n data 17 marzo 2020. Per ognuno dei DN 0558327xxx e 0558326xxx risulta una richiesta di GNP inserita il 19 marzo 2020, andata correttamente in scarto atteso che erano ormai disattivi. Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in relazione alla mancata portabilità, atteso la corretta gestione del verbale di accordo del dicembre 2019 e l'assenza di reclami verso Vodafone in relazione all'oggetto della presente controversia. Si eccepisce, dunque, l'estraneità di Vodafone dall'oggetto del contendere e si insiste per l'estromissione dalla presente procedura».*

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità, attiene alle utenze telefoniche *business* n. 0558327xxx e n. 0558326xxx, atteso che a fronte della richiesta di adesione contrattuale del 23/12/2019 la procedura di trasferimento delle predette risorse numeriche si è perfezionata solo in data 14/09/2020, come peraltro confermato nelle memorie presentate da entrambi gli operatori coinvolti nella presente procedura. Nel corso della procedura di portabilità, la società TIM S.p.A., in qualità di *recipient*, ha informato l'istante in ordine alla necessità di un intervento tecnico *in loco* finalizzato all'attivazione dei servizi; tuttavia, nel corso dell'istruttoria è emerso che detta società, una volta assegnate le numerazioni provvisorie, non ha avviato tempestivamente la procedura di rientro di entrambe le numerazioni;

circostanza, quest'ultima, avallata dalla nota inviata all'istante, con la quale la società TIM S.p.A. comunicava che l'attivazione sarebbe avvenuta in data 07/05/2020. Alla luce di quanto documentato dalla società Vodafone Italia, si evince che l'ordinativo di *delivery* di GNP, inserito dalla società TIM in data 19/03/2020 è stato annullato nei sistemi "*per DN non assegnato al donating*", per la precedente disattivazione del *link* lato *donating*. La predetta documentazione conferma il comportamento inattivo di TIM S.p.A. successivo all'intervento tecnico del 31/01/2020 e all'assegnazione delle numerazioni provvisorie; difatti detta società non ha completato la procedura di rientro di entrambe le risorse numeriche n. 0558327xxx e n. 0558326xxx. La società TIM S.p.A., in qualità di *recipient*, non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione, 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. Al riguardo, detta Società si è limitata ad asserire in memoria l'avvenuto rientro delle numerazioni in data 14/09/2020, sottolineando che i disservizi anteriori alla predetta data sono ascrivibili al precedente operatore. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 31/01/2020 (data di installazione tecnica) al 14/09/2020, per il numero complessivo di 227 giorni. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo*"; parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, attesa la natura *business* delle utenze telefoniche di cui si controverte. 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.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso delle spese di procedura, 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 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 della società EDILVIVOLI 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 4.540,00 (quattromilacinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità delle utenze telefoniche *business* n. 0558327xxx e n. 0558326xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2, e 13, comma 3, 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, 16 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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