

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 225/18 xxx /Telecom Italia S.p.A. / Vodafone Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>VicePresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *"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 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"* come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *"Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni"*, in particolare l'art. 30, e il *"Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni"* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'*"Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: *"Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni"*.

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS *"Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l’istanza GU14 n. 225 del giorno 16 aprile 2018 con cui la società xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) e Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, nella procedura di migrazione da Telecom Italia a Vodafone, lamenta la mancata portabilità di una delle utenze *business* a sé intestate (n. 0574 666xxx), nonché il successivo mancato/ritardato rientro in Telecom Italia delle numerazioni n. 0574 666xxx e n. 0574 625xxx .

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 5 settembre 2017 aderiva ad un’offerta “*per la (...) telefonia fissa*”, che prevedeva “*il passaggio in Vodafone dal precedente operatore (Telecom Italia)*”;
- il 14 settembre 2017 gli veniva comunicato da Vodafone l’inizio della procedura di attivazione;
- la procedura di attivazione si concludeva “*il 23/09/2017, come si evince dalla data di inizio fatturazione riportato nella prima fattura VODAFONE emessa, che si allega*”;
- nei giorni successivi all’attivazione, riscontrava “*che non era stato importato un numero tra quelli della (...) sede di xxx, in via xxx: lo 0574 666xxx, che è il numero principale della (...) azienda, a cui si rivolgono clienti e fornitori, conosciuto dal 2004. Il suddetto numero [veniva] sostituito dallo 0574 1592xxx*”;
- “*nonostante le numerose telefonate al 42323 non [veniva chiarito] come mai il (...) numero principale era stato sostituito definitivamente dallo 0574 1592xxx. In una di queste telefonate [veniva] a conoscenza del fatto che il numero 0574 666xxx non era stato importato a causa di un KO di TELECOM, peraltro mai giustificato. Telefonando anche al 191 di TELECOM [veniva a sapere] che lo stesso numero risultava libero e quindi ri-assegnabile, senza che [vi fosse] mai stata disdetta [o] qualsivoglia comunicazione che possa aver autorizzato la perdita di un numero così importante per la (...) attività*”;

- decideva, quindi, di chiedere il ripristino del numero ed effettuava *“una prima richiesta di rientro in TELECOM verso la fine di ottobre 2017, sottoscrivendo un contratto con un agente TIM che non (...) ha mai rilasciato copia dello stesso, riservandosi di farlo una volta finito di compilare”*; solo in seguito veniva a sapere che tale richiesta era *“finita in KO senza conoscerne il motivo”*;
- successivamente, per il tramite di un consulente di fiducia, inoltrava all’operatore a mezzo *“PEC con formale richiesta di rientro delle (...) linee (inviata il 31/12/2017), compreso il numero 0574 666xxx, che risulta[va] “libero” e che [intendeva] recuperare, essendo di vitale importanza per lo svolgimento della nostra attività”*.

Stante la mancata risoluzione dei disservizi, nell’ambito della procedura conciliativa, in data 5 gennaio 2018, l’istante chiedeva al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo nei confronti dell’operatore Telecom Italia, ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, al fine di ottenere la *“riattivazione urgente del numero 0574 666xxx (numero storico dell’azienda) e delle utenze ad esso collegate (0574 625xxx e 0574 622xxx, tutt’ora in Vodafone)”*.

In data 18 gennaio 2018 veniva emesso dal CoReCom Toscana un provvedimento temporaneo nei confronti di Telecom Italia al fine di ottenere il rientro in Telecom Italia delle utenze *de quibus*.

Con nota del 26 gennaio 2018, nell’ambito della procedura GU5, l’operatore Telecom Italia comunicava che *“Il numero 0574666xxx non era il numero principale, come dichiarato dal cliente, ma un aggiuntivo del numero 0574625xxx. Il numero 0574625xxx era un ISDN MULTINUMERO poi convertito in FIBRA due canali con il mantenimento dell’aggiuntivo 0574666xxx”*. L’operatore precisava, altresì, che *“[i]n base alle verifiche effettuate [emergeva] che OLO (...) ha fatto richiesta [a Telecom Italia] del numero 0574625xxx senza aggiuntivo quindi, al momento della migrazione, il numero 0574666xxx è cessato non avendo più il numero di appoggio”*.

L’operatore aggiungeva che, a seguito del provvedimento d’urgenza, veniva chiesto a Telecom Italia *“di far rientrare il numero 0574625xxx per poter recuperare l’aggiuntivo. E’ necessario che il cliente sappia a cosa va incontro e soprattutto sia messo a conoscenza dei tempi di lavorazione. Per poter eseguire quanto richiesto è necessario che il cliente registri un VO (Verbal Order) per richiedere il rientro in TIM quindi deve fornire un recapito telefonico e codice di migrazione che gli deve essere fornito da OLO. Effettuata la registrazione [verrà fatto] partire il processo di rientro che deve necessariamente seguire gli step previsti dalla delibera. In questa fase sarebbe opportuno coinvolgere OLO in modo che non blocchi il rientro in alcun modo. Nel momento in cui viene effettuato l’ordinativo di rientro il sistema assegna in automatico gli aggiuntivi quindi inizialmente verrà assegnato un aggiuntivo diverso da quello richiesto dal cliente. Solo successivamente [si potrà] tentare di recuperare il numero aggiuntivo 0574666xxx. La garanzia di poter recuperare l’aggiuntivo 0574666xxx non c’è. Si corre il rischio di fare quanto sopra descritto senza raggiungere il risultato”*.

Con successiva comunicazione del 20 marzo 2018 da parte di Telecom Italia all’ufficio del Corecom Toscana, si confermava che l’utente era stato informato nel corso dell’udienza di conciliazione del 22 febbraio 2018.

Parte istante, nell’ambito della procedura di GU14, ha rappresentato che, *“dietro diretto consiglio di TELECOM (come evidenziato dalle e-mail di risposta al GU5), [sottoscriveva] un nuovo contratto con un agente TELECOM dell’Agenzia xxx di Prato in data 23/02/2018, di cui non [riceveva] copia, nonostante le numerose richieste”*.

In data *“13/04/2018, [veniva a conoscenza] da un tecnico TELECOM intervenuto per risolvere un guasto (...), che il numero 0574 625xxx (...) risulterebbe essere il “primario” della precedente linea ISDN, [successivamente] diventato il “secondario di una nuova linea ISDN” avente come numero*

“primario” il 0574 625xxx, che nessuno ha mai richiesto”. Nonostante che Telecom Italia si sia resa disponibile *“a tentare di recuperare il numero 0574 666xxx”* il ripristino non avveniva come promesso.

Parte istante ha, inoltre, evidenziato che *“l’agente di VODAFONE [aveva rilasciato] una copia del contratto compilata in modo assolutamente incompleto ed approssimativo (...);[mentre] l’agente di TELECOM (TIM) [non ha] lasciato nemmeno una copia del contratto sottoscritto”*.

In data 22 febbraio 2018 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia e Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“€ 1.350,00 a VODAFONE per “mancata comunicazione dell’impedimento” o, in subordine, per “mancato rispetto degli oneri informativi” riguardo a ciò che ha causato la perdita del numero 0574 666xxx”;*
- ii) *“€ 650,00 a VODAFONE per “ritardo nel cambio operatore”;*
- iii) *“€ 2.100,00 a TELECOM per “cessazione del servizio senza presupposti” per la disattivazione dell’utenza 0574 666xxx”;*
- iv) *“€ 4.000,00, all’Operatore che ne risulterà responsabile, in caso di perdita definitiva del numero 0574 666xxx”;*
- v) *“€ 5.000,00 a titolo di parziale indennizzo per il volume d’affari perso a causa della cessazione della predetta utenza, pur consapevoli della sede inappropriata alla trattazione di una richiesta di danni, ma nell’ottica di offrire alle controparti un’alternativa all’altrimenti inevitabile ricorso in sede giurisdizionale”*.

Nell’istanza GU14 parte istante ha, inoltre, precisato di aver subito, per i disservizi lamentati, *“un danno, a tutt’oggi quantificabile in oltre € 15.000,00”*, chiedendo *“il ripristino della linea ISDN come era in origine, e come è sempre stata prassi comune dei numeri che rientrano in TELECOM: vengono riattivati esattamente nella stessa configurazione che avevano al momento della migrazione ad altro Operatore. il numero “primario” deve essere quindi lo 0574 625xxx e il “secondario” lo 0574 666xxx”*.

2. La posizione degli operatori.

La società Vodafone, in data 17 maggio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto l’*“[i]nfondatezza della pretesa ed assenza di responsabilità di Vodafone”*, esponendo quanto segue:

- *“[c]ome da proposta di contratto i numeri da importare erano 2 il 0574625xxx che risulta attivo a sistema come da schermate olo ed il numero 0574666xxx che da note in ccm non è stato possibile attivare per i motivi sotto riportati. Il pbx è stato attivato in sostituzione del numero che non poteva essere attivato per garantire al cliente il servizio del 05741592xxx. Al 23/10/2017 il cliente era stato informato delle problematiche tecniche. Sul numero se ancora attivo o no risponderà Telecom”;*
- *“[i]l numero 0574625xxx risulta essere migrato ad altro operatore in data 16/04/2018. Si ribadisce che il numero 0574666xxx non è migrato in Vodafone in quanto risultava, come da dettagli migrazione, DIRECTORY NUMBER non attivo. Pertanto, il motivo della mancata migrazione e della possibile perdita del numero è da determinare con l’operatore donating”;*
- *“[n]elle fatture sono presenti addebiti relativi all’offerta e.box pro+ full, rate dispositivi”;*

- “[i]n data 10/10/2017 è stata inviata a mezzo sms la seguente comunicazione: “Gentile Cliente, Siamo spiacenti di comunicarLe che, nonostante numerosi tentativi, per cause di natura tecnica non è stato possibile dare seguito alla Sua richiesta di portabilità della numerazione fissa. La informiamo quindi che le verranno confermati i numeri provvisori come definitivi. Se volesse provare a riattivare il suo numero storico potrà farlo attraverso il servizio clienti del suo vecchio gestore”.

Inoltre, l’operatore, nel ribadire “l’assenza di prova della contestazione e l’assenza di responsabilità in capo a Vodafone, in ordine agli indennizzi richiesti” ha richiamato “la disciplina generale della Carta Servizi, conosciuta dall’istante al momento della sottoscrizione del contratto e delle relative condizioni generali per i contratti Vodafone. In primo luogo va rilevato che nella quantificazione dell’indennizzo richiesto, parte istante non tiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. Nella Carta Servizi infatti si precisa che vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l’ammontare del risarcimento nell’ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. E’ una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell’adempimento) concordata dalle parti. Pertanto, nella denegata ipotesi con cui i reclami oggetto della presente istanza vengano accolti, si chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto”.

L’operatore Vodafone ha evidenziato che “[l]e pretese avanzate dall’istante risultano dunque del tutto infondate stante l’assenza di responsabilità di Vodafone nella vicenda de qua e la mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti”.

La società Vodafone ha, infine, riferito della situazione contabile dell’istante:

“Totale importo: Euro 1.001,61 Totale importo aperto: Euro 942,68”, rispetto alle seguenti fatture:

“Fattura n. AI0806455 del 15-Mar-2018 con scadenza il 04-Apr-20 dell’importo di euro 216,92

Fattura n. A100958102 del 17-Jan-2018 con scadenza il 06.-Feb-2018 dell’importo di euro 516,02

Fattura n. AH20938585 del 22-Nov-2017 con scadenza il 12-Dec-2017 dell’importo di euro 209,74

Fattura n. AH17249798 del 27-Sep-2017 con scadenza il 17-Oct-2017 dell’importo di euro 58,93.”

La società Telecom Italia, in data 21 maggio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto che la “controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla pretesa mancata migrazione da TIM ad OLO Vodafone dell’utenza n. 0574.666xxx, richiesto unitamente alle linee nn. 0574.625xxx e 0574.622xxx, a sé intestate, come da contratto sottoscritto in data 5 settembre 2017, ed asseritamente espletata il successivo 23 settembre. Si deduce che OLO provvedeva ad attivare, anziché migrare il n. 0574.666xxx, un’altra utenza contrassegnata dal n. 05774.1592xxx, mai richiesta, di cui si contestano in questa sede gli importi fatturati”.

L’operatore ha richiesto in primis che “venga dichiarata ed accertata l’inammissibilità e l’infondatezza nel merito dell’istanza presentata da xxx per le seguenti ragioni”, eccependo “l’inammissibilità ed infondatezza della richiesta di risarcimento” e ritenendo “opportuno sollevare l’eccezione di inammissibilità della richiesta così come spiegata da parte istante, attesa la natura risarcitoria della medesima che – quantificata in € 5.000 – è in ogni caso inammissibile giusto quanto previsto dall’art. 19 della Delibera AGCOM 173/07/CONS (“L’Autorità, con il provvedimento che definisce la

controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi. Ebbene, quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni, atteso l'importo esorbitante e totalmente svincolato dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 73/11/CONS (fra cui si citano, inter alia, il malfunzionamento e/o la sospensione del collegamento telefonico, l'omesso e/o tardivo riscontro ai reclami), atto a svelare la funzione satisfattiva e non meramente compensativa della somma richiesta in questa sede (v. in proposito, Cass. Civ., II, 25 maggio 1984, n. 3228, in Giust. civ. Mass., 1984, 5, nonché, in senso conforme, Cass. Civ., I, 27 settembre 1996, n. 8522, in Giust. civ. Mass., 1996, 1330 "A differenza del risarcimento del danno che tende a ricostruire la situazione patrimoniale del danneggiato lesa dal comportamento illegittimo del danneggiante, come sanzione dell'illegittimità, l'indennizzo è rivolto a compensare la lesione di interessi altrui, conseguente, di norma, al legittimo esercizio di un diritto"), di cui non può non chiedersi l'integrale rigetto. Ad ogni buon conto, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell'Ag.com, ogni richiesta esorbitante – quale quella oggetto di scrutinio in questa sede - deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (...). Pertanto, nella denegata ipotesi in cui le eccezioni svolte non dovessero essere accolte, TIM ritiene esclusivamente possibile, ove dovessero ricorrerne i presupposti, indennizzare l'istante ai sensi della legislazione di settore vigente, respingendo ogni richiesta pecuniaria generica, non provata e, ad ogni buon conto, di importo eccessivo".

L'operatore ha poi, nel merito, respinto "l'infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM" evidenziando che l'"oggetto della presente controversia è la pretesa mancata migrazione da TIM ad OLO Vodafone dell'utenza n. 0574.666xxx, come da contratto sottoscritto in data 5 settembre 2017, di cui imputa apoditticamente a TIM sia il KO in fase II che la disattivazione (con preteso diritto all'indennizzo spettante ex art. 9 delibera 73/11/CONS)".

L'operatore Telecom Italia ha precisato che "[p]rima di analizzare in maniera approfondita il tema della migrazione che vede coinvolti, in pari quota, TIM e Vodafone, occorre sgombrare il campo dall'effettiva fondatezza di tale ultimo addebito. L'indennizzo in parola è previsto solo nell'ipotesi di perdita colpevole della numerazione (v. art. 9 delibera 73/11/CONS: "L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00") che, allo stato attuale, non solo non è definitivamente accertata ma neppure è provata la natura pluriennale del rapporto contrattuale esistente fra xxx e TIM. Inoltre, diversamente da quanto sostiene controparte, trattasi non di numero principale bensì di aggiuntivo, per il quale, ad ogni buon conto, non sono presenti ordini di migrazione. A tal riguardo, ci si limita unicamente a rammentare che l'esponente società riveste il ruolo di mero donating, tenuto unicamente a rilasciare la risorsa al momento in cui l'OLO recipient effettua correttamente la richiesta, circostanza evidentemente non verificatasi nel caso di specie, per cui controparte non ha motivo di dolersi di alcunché verso TIM".

L'operatore Telecom Italia, in merito alla migrazione ha spiegato che "[d]alle verifiche svolte internamente, risulta infatti che il numero 0574.666xxx è un aggiuntivo della linea principale n. 0574.625xxx, ISDN MULTINUMERO, convertito in FIBRA due canali con il mantenimento dell'aggiuntivo. L'OL di migrazione immesso in Pitagora da Vodafone ha avuto ad oggetto il solo numero 0574.625xxx, senza aggiuntivo che, pertanto, non essendo stato richiesto è rimasto in carico a TIM non avendo più il numero di appoggio ed è tutt'ora disponibile".

Da ciò ha dedotto che "[n]on sembra quindi condivisibile, in presenza dell'espletamento di una richiesta di migrazione solo per la numerazione principale, l'assunto secondo cui l'esponente società

abbia cessato illegittimamente (perché senza presupposti) un aggiuntivo che – in concreto – l'OLO donating non ha richiesto perché totalmente infondato, in fatto e in diritto, atteso che non gli è stato indicato dall'utente finale al momento della conclusione del contratto. L'esponente società, dunque, ha agito in piena conformità e rispetto della disciplina regolamentare prevista in caso di migrazione, limitandosi a rilasciare le risorse corrispondenti ai directory number 0574.625xxx e 0574.622xxx, come attestano le schermate Pitagora allegate (Docc. 1 – 2). Per quanto sopra, quindi, non solo TIM non può ritenersi responsabile per la perdita del numero ma non le è neppure imputabile alcun ruolo nell'errata migrazione (di fatto una mancata migrazione) dell'utenza n. 0574.666xxx, mai richiesta da Vodafone”.

Pertanto, l'operatore ha concluso che “le istanze formulate in questa sede da xxx non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto”, in quanto “l'avversa pretesa non costituisce requisito sufficiente a provare la fondatezza della domanda, meritevole di essere respinta perché ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio”.

La società Telecom Italia, in data 21 maggio 2018, ha fatto pervenire una memoria, con documentazione in allegato, nella quale ha inteso “soprattutto controdedurre ed eccepire quanto rilevato da Vodafone tramite memoria del 17 maggio 2018, ritrasmessa in data 27 giugno u.s. per effetto della remissione in termini di cui al verbale di definizione avente pari data, ribadendo, ancora una volta, la correttezza della propria condotta nell'ambito della vicenda oggetto di causa”. L'operatore Telecom Italia ha rappresentato quanto di seguito richiamato.

- “Vodafone ritiene attribuibile unicamente all'esponente società la pretesa acclarata perdita della numerazione, in merito alla cui quantificazione, si sottolinea ancora una volta, manca la prova della natura pluriennale del rapporto contrattuale esistente fra xxx e TIM. Il coinvolgimento di quest'ultima nella procedura di migrazione oggetto di contestazione, atteso il ruolo di mero donating, è minimo previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità...Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno)”.*
- “Riguardo la linea n. 0574.666xxx, Vodafone si è trovata costretta ad informare il titolare della società xxx di essere impossibilitata ad importarla perché su di essa vi era un PBX (ISDN FIBRA) e, quindi, tale tecnologia era ostativa alla lavorazione di un OL di migrazione, dovendo necessariamente essere richiesta almeno una conversione inversa in RTG”.*
- “Quanto affermato in memoria (“il numero...non è migrato in Vodafone in quanto risultava DIRECTORY NUMBER non attivo”) è peraltro inesatto in quanto la non reperibilità della numerazione (dn) non è collegata alla mancata attivazione, bensì all'impossibilità di individuarla nel database proprio perché avente ad oggetto una diversa tecnologia rispetto a quella indicata da controparte a Vodafone al momento della richiesta di migrazione”.*

Inoltre, l'operatore ha evidenziato che “pur a fronte del KO, in assenza di un'espressa richiesta da parte dell'utente finale, informato, ad ogni buon conto, della problematica, TIM non poteva fare altro che trattenere la disponibilità della numerazione presso di sé (si ribadisce che, a quanto consta all'esponente società, il n. 0574.666xxx era aggiuntivo della linea n. 0574.625xxx, ISDN MULTINUMERO, convertito in FIBRA due canali con il mantenimento dell'aggiuntivo)”.

Infine “[c]irca il preteso disservizio e/o l'asserita sospensione lamentata in fase di migrazione del n. 0574.666xxx, [l'operatore ha] precisa[to] come il retrocartellino sia privo di segnalazioni e che quindi la linea si presume, fino a prova contraria, regolarmente funzionante, sicché non appare fondata né la richiesta di indennizzo ex art. 3 e/o 5 delibera 73/11/CONS né quella ai sensi dell'art. 9 (v. sopra)”. [Ha rammentato] brevemente, sul punto, che senza una diffida/contestazione formulata nei confronti

dell'operatore telefonico (vale a dire un intervento attivo da parte dell'utente finale), è impensabile che TIM si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui non può essere a conoscenza (v. in tal senso, ex multis, delibera DL/184/15/CRL del Corecom Lazio: "allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto").

3. La replica dell'istante.

Parte istante, in data 28 maggio 2018, ha fatto pervenire una memoria di replica, nella quale ha contestato *"integralmente le memorie di controparte [Vodafone] per i seguenti motivi: quando e se il cliente è stato avvisato è un'affermazione di VODAFONE che non trova nessun riscontro. Qualora il cliente fosse stato avvisato, come chiarito più volte, si tratta di persona di nazionalità cinese che parla molto male la nostra lingua e la capisce ancora meno. E' proprio per questo che ha fatto affidamento sulla supposta onestà del Gestore e dei suoi agenti. La fiducia del cliente è invece stata più volte tradita, sia mancando di comunicare le modalità di ripristino del numero che non è stato importato, sia per l'assoluto disinteresse dimostrato nella gestione dell'intera faccenda. E' solo dopo l'intervento di VODAFONE, attraverso suoi agenti estremamente "disinvolti", che l'istante ha perso la disponibilità del numero, essenziale per lo svolgimento dell'attività. E' quindi evidente che avrebbe dovuto VODAFONE porre in essere tutte le opportune azioni per il corretto esito della portabilità, al di là delle eventuali responsabilità di TELECOM, che verranno discusse in sede di udienza. E' quindi evidente la fondatezza dell'istanza presentata e delle conseguenti richieste di indennizzo, calcolate, per difetto, secondo la Delibera 73/11/CONS"*.

Parte istante ha contestato integralmente, altresì, quanto dedotto da Telecom Italia, evidenziando che *"il disservizio sulla linea 0574.666xxx risulta ormai acclarato, le memorie di TIM rendono ancor più evidente, nella precisa enunciazione di termini che solo gli "addetti ai lavori" possono comprendere, che il disservizio è stato provocato da problematiche tecniche che i Gestori non hanno avuto la volontà di risolvere, ciò si evince da quanto affermato nelle suddette memorie: che non c'è stato un motivo plausibile perché il numero venisse disattivato, o meglio, reso non disponibile all'utente che ne era il titolare. Il numero, componendolo risulta esistente ma non attivo, come confermato dallo stesso call-center del Gestore; decisamente tutt'altro scenario rispetto a quello dipinto dalla controparte, che asserisce essere, la linea, assolutamente funzionante, fino a prova contraria" ...*

Parte istante ha ritenuto doveroso *"infine puntualizzare un punto fondamentale che sembra completamente ignorato in queste memorie, in occasione dell'asserita mancanza di prove: in un procedimento come quello in cui siamo attori, l'onere della prova spetta alla controparte e non all'istante".* Ha rilevato, altresì, che *"[q]uanto alla mancata richiesta di messa in mora citata dalla controparte, (...) può considerarsi eseguita con il Provvedimento Temporaneo del 18/01/2018 (Rif. Pratica GU5 n.15/18)"*.

Inoltre, ha richiamato *"che l'intervento attivo dell'istante nei confronti del Gestore si è evidenziato nella sottoscrizione di ben due nuovi contratti, di cui l'ultimo sottoscritto con un'agenzia segnalata(...) dalla controparte stessa. In nessuno dei due contratti sono state messe in opera le opportune procedure per il recupero della linea oggetto dell'istanza, sebbene siano stati sottoscritti proprio con questa finalità. In entrambi i casi è stata attivata una nuova linea, che avrebbe dovuto essere sostituita dal numero storico; sostituzione che non è mai avvenuta. In occasione del secondo contratto, sottoscritto con l'agenzia xxx, segnalata dalla controparte come un'agenzia di assoluta serietà, non è stata lasciata neanche una copia dello stesso, con la promessa, mai mantenuta, di una consegna successiva, completata la compilazione. Neppure un successivo intervento del (...) delegato (...) ha ottenuto la consegna di una copia del contratto sottoscritto, tant'è che, ad oggi, non ne siamo in possesso"*.

Infine, ha precisato *“che il disservizio si protrae ormai da dieci mesi, con un evidente danno economico, e che, resta fondamentale il recupero della numerazione disattivata, risultante a tutt’oggi nella disponibilità di TIM e non riassegnata”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si rileva che, con riferimento alla domanda *sub iv)* volta ad ottenere “€ 4.000,00, all’Operatore che ne risulterà responsabile, in caso di perdita definitiva del numero 0574 666xxx” la stessa non può essere presa in considerazione in questa sede in quanto domanda nuova non preventivamente sottoposta al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione. Si precisa che, oltretutto, tale domanda è connessa ad una circostanza ipotetica e futura. Infatti, sia al momento della presentazione dell’istanza di conciliazione, sia alla data di presentazione dell’istanza di definizione, non risulta accertata la perdita della numerazione di cui si controverte.

Quindi, per quanto suesposto, il disservizio concernente il mancato rientro in Telecom Italia verrà preso in esame fino alla data di presentazione dell’istanza di definizione, e non saranno considerati gli ulteriori elementi evidenziati dall’istante in fase di replica, in quanto non sottoposti al preventivo tentativo di conciliazione.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub v)*, si precisa che, ai sensi dall’articolo 19, comma 4, del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell’Autorità. Pertanto, la suddetta domanda non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS.

Infine, in generale, con riferimento alle domande d’indennizzo di cui ai punti *sub i)* e *ii), iii)*, si premette che, in un’ottica di *favor utentis*, le stesse saranno ricondotte all’oggetto della presente disamina ed interpretate, in conformità di quanto statuito con le “Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui, anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Pertanto, alla luce di quanto sopra premesso, la presente controversia s’incentra:

- sulla mancata portabilità dell’utenza n. 0574 666xxx da parte di Vodafone nelle more del passaggio dall’operatore Telecom Italia;
- sul ritardo del successivo rientro delle utenze n. 0574 666xxx e n. 0574625xxx da Vodafone a Telecom Italia.

Nel merito:

Sull’omessa portabilità del numero 0574 666xxx.

L’istante ha lamentato l’attivazione di un numero provvisorio, in luogo di uno dei due numeri precedentemente attivi con l’operatore Telecom Italia; di contro, i gestori hanno dedotto, ciascuno per la propria competenza, la correttezza del loro operato.

La doglianza di parte istante è fondata ed è meritevole di parziale accoglimento la richiesta d’indennizzo *sub v)* per la mancata portabilità del numero 0574 666xxx per le ragioni di seguito esposte.

Con riferimento alle numerazioni chieste in portabilità da Telecom Italia verso Vodafone risulta pacifico contestazioni fra le parti che oggetto della richiesta di migrazione fossero le utenze n. 0574 666xxx e n. 0574625xxx.

Sul punto lo stesso operatore Vodafone ha ammesso che *“il numero 0574666xxx non è migrato in Vodafone in quanto risultava, come da dettagli migrazione, DIRECTORY NUMBER non attivo. Pertanto, il motivo della mancata migrazione e della possibile perdita del numero è da determinare con l’operatore donating”*.

Al riguardo, giova precisare quanto segue.

Innanzitutto, in base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Inoltre, alla luce della Delibera Agcom n. 274/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, nonché delle disposizioni contenute nell’Accordo Quadro del 16 giugno 2008 in materia di trasferimento delle utenze telefoniche, che nel processo di trasferimento delle utenze, nel caso di specie, tra *donating* Telecom Italia e *recipient* Vodafone, laddove la risorsa da migrare è legata a più numeri a essa associati, il *recipient* nell’avvio la procedura di passaggio, deve comunicare il codice di migrazione completo, cioè quello che identifica la risorsa e con essa tutti gli n numeri annessi, salvo richiedere e importare, poi, l’attivazione della risorsa e delle singole numerazioni da migrare sulla scorta della volontà in tal senso espressa dal cliente in sede contrattuale.

In seguito ai suddetti passaggi, il *donating*, verificato che i numeri non migrati restano senza accesso sottostante, può procedere alla relativa cessazione e restituirli al *donor*, circostanza prevista dalla regolamentazione di settore e che rende possibile l’eventuale portabilità degli stessi su un altro accesso.

Tanto premesso, si osserva che la procedura di migrazione e di portabilità del solo numero 0574 625xxx effettuata da Vodafone non risulta coerente con la richiesta di attivazione dei servizi cui la società istante incostantemente aveva aderito, ovverosia all’importazione di entrambi i numeri oggetto della controversia. D’altra parte, anche la ricostruzione di Telecom Italia conferma che la procedura di migrazione non è stata avviata e gestita correttamente dal *recipient*, laddove la stessa società evidenzia che *“[d]alle verifiche svolte internamente, risulta infatti che il numero 0574.666xxx è un aggiuntivo della linea principale n. 0574.625xxx, ISDN MULTINUMERO, convertito in FIBRA due canali con il mantenimento dell’aggiuntivo. L’OL di migrazione immesso in Pitagora da Vodafone ha avuto ad oggetto il solo numero 0574.625xxx, senza aggiuntivo che, pertanto, non essendo stato richiesto è rimasto in carico a TIM non avendo più il numero di appoggio ed è tutt’ora disponibile”*.

Spettava, dunque, all’operatore *recipient* (nel caso di specie Vodafone), rappresentare di aver compiuto tutte le azioni necessarie all’espletamento della portabilità del numero n. 0574 666xxx, nonché aver comunicato all’utente l’impedimento tecnico incontrato, stante l’obbligazione assunta direttamente con l’utente ai sensi dell’art. 17, comma 2, della Delibera Agcom n. 274/07/CONS.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Vodafone, in assenza di prova contraria, sia responsabile del disservizio subito dall'utente in relazione alla mancata portabilità dell'utenza n. 0574 666xxx; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua*.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, che al comma 1 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede, in caso "*omessa o ritardata portabilità del numero*", un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di disservizio. Nel caso di specie, il suddetto parametro dovrà essere considerato nella misura del doppio ai sensi dell'art. 12, comma 2, del sopracitato Regolamento sugli indennizzi di cui all'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, attesa la tipologia *business* delle utenze oggetto della controversia

Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno il 23 settembre 2017 (data di attivazione dei servizi da parte di Vodafone) e il *dies ad quem* nella data del 16 aprile 2018 (giorno del deposito dell'istanza di definizione).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere alla parte istante, per la mancata portabilità dell'utenza nelle more del passaggio fra operatori, è pari all'importo di euro 2.050,00 (duemila cinquanta/00), computato secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* per n. 205 giorni di mancata portabilità dell'utenza n. 0574 666xxx.

Inoltre, parte istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto eventualmente fatturato con riferimento all'utenza n. 0574 666xxx mai passata su rete Vodafone, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, sulla base di quanto sopra esposto, non è fondata la doglianza *sub iii)* nei confronti di Telecom Italia volta ad ottenere l'indennizzo per la cessazione del numero n. 0574 666xxx, atteso che la responsabilità verso il cliente deve essere riconosciuta, nel caso di specie, al *recipient* e alla sua gestione dell'inserimento dell'ordinativo di migrazione non comprensivo dell'aggiuntivo *de quo*.

Sul ritardato rientro in Telecom Italia

Parte istante lamenta il ritardo del rientro delle proprie utenze in Telecom Italia, precisando, nella nota di replica, "*che il disservizio si protrae ormai da dieci mesi, con un evidente danno economico, e che, resta fondamentale il recupero della numerazione disattivata, risultante a tutt'oggi nella disponibilità di TIM e non riassegnata*".

In questa seconda procedura la società Telecom Italia risulta operatore *recipient* e la società Vodafone operatore *donating*.

Innanzitutto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da 4 ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause

specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel caso di specie, giova richiamare la Delibera Agcom n. 274/07/CONS e ss.mm., la quale ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. Tale delibera conferisce, infatti, un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, nell'ambito delle procedure di migrazione, prevedendo in particolare all'articolo 18, comma 2, che :

“a. il cliente finale può comunicare la richiesta di migrazione all'operatore recipient, indicando il nominativo dell'operatore donating;

b. il recipient fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione di cui al punto a), con appositi mezzi informatici, all'operatore donating, senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione. Tale comunicazione contiene tutte le informazioni necessarie a consentire l'individuazione del contratto”.

Spettava, dunque, all'operatore *recipient* (nel caso di specie Telecom Italia), provare di aver dato impulso alla procedura di passaggio stante l'obbligazione assunta direttamente con l'utente ai sensi dell'art.17, comma 2, della Delibera Agcom n. 274/07/CONS.

Con riferimento all'operatore *recipient*, si osserva che, a fronte di un primo contratto sottoscritto a fine ottobre 2017, ma non tracciato in atti, con PEC del 31 dicembre 2017 inviava sollecito per il rientro in Telecom Italia che rimaneva inesitato.

Con riferimento al ritardo del rientro delle utenze *de quibus*, dal corredo istruttorio e particolarmente dalla procedura di adozione del provvedimento temporaneo, risulta che solo nell'ambito della predetta procedura sia stata resa all'utente una prima informativa sulle azioni da intraprendere per il ripristino numeri (n. 0574 666xxx n. 0574 625xxx), di cui il primo non era passato su rete Vodafone, ma ancora nella disponibilità del *donor* Telecom Italia.

Dagli atti del procedimento risulta che, alla data della presentazione dell'istanza di definizione (16 aprile 2018), il contratto con Telecom Italia non sia stato attivato nella sua completezza, risultando ancora non riassegnata l'utenza n. 0574 666xxx, collegata al numero 0574 625xxx, che invece, come evidenziato da Vodafone, *“risulta essere migrato ad altro operatore in data 16/04/2018”.*

Come ribadito dall'utente nella nota di replica, non risulta neppure che l'operatore abbia tenuto aggiornato l'istante in merito alle difficoltà della riattivazione in corso esplicitate nella e-mail del 26 gennaio 2018 nell'ambito della procedura GU5.

Si ritiene, pertanto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che il ritardo dell'attivazione dei servizi e dei connessi oneri informativi, nelle more del passaggio da fra operatori, sia imputabile all'operatore Telecom Italia; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo cui: *“1. 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.*

2. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli

eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”.

Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Con riferimento all'indennizzo di cui sopra, si ritiene opportuno richiamare il principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.) precisando che l'inadempimento dell'operatore Telecom Italia è riconducibile alla mancata comunicazione degli impedimenti incontrati nell'attivazione del contratto. Ed è da ritenersi, pertanto, sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori (voce e ADSL).

Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, tenuto conto che, in assenza della data del primo contratto sottoscritto dall'istante a fine ottobre 2017, si individua il *dies a quo* nel data del 11 gennaio 2018 (decurtati i giorni 10 che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4, delle proprie Condizioni generali di contratto a partire dalla PEC del 31 dicembre 2017) e il *dies ad quem* nella data del 16 aprile 2018 (giorno del deposito dell'istanza di definizione).

Ne deriva che la società Telecom Italia per complessivi 96 giorni di disservizio è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo pari ad euro 576,00 (cinquecento settantasei/00), computato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* x 2 utenze n. 0574 625xxx e n. 0574 666xxx.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00, fermo restando che del pagamento della predetta somma saranno onerati gli operatori qui convenuti in pari misura con il pagamento di euro 75,00.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 30 maggio 2022;

D E L I B E R A

con riferimento all'istanza presentata dalla società in data 16 aprile 2018 dalla società xxx, nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. :

I) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Vodafone Italia S.p.A. provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) della somma pari ad euro 2.050,00 (duemila cinquanta/00) a titolo d'indennizzo per l'omessa portabilità dell'utenza n. 0574 666xxx;
 - b) della somma di euro 75,00 a titolo di spese di procedura;

- 2) allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto eventualmente fatturato con riferimento all'utenza n. 0574 666xxx mai passata su rete Vodafone, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

II) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Telecom Italia S.p.A. provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
- a) della somma pari ad euro 576,00 (cinquecento settantasei/00) per il ritardato/omesso rientro in Telecom Italia S.p.A. delle utenze n. 0574 625xxx e n. 0574 666xxx;
 - b) della somma di euro 75,00 a titolo di spese di procedura;

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti Capo I: punto 1, lettera a) e punto 2; Capo II: punto 1, lettera a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario

Cinzia Guerrini

Il Presidente

Enzo Brogi