

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/435552/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA edilizia tufano snc -  
TIM SpA (Kena mobile), Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, 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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza della società edilizia tufano snc, del 21/06/2021 acquisita con protocollo n. 0275770 del 21/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare delle utenze telefoniche fisse business nn. 0815200710, 08119500637, 08119500482, 08119489710 e 08118909185, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente dell’operatore Vodafone, ha dichiarato di aver sottoscritto il 16 ottobre 2018 un contratto con TIM, chiedendo la portabilità delle numerazioni 0815200710, 08119500637, 08119500482, 08119489710 e 08118909185, già attive in Vodafone; b. le utenze, tuttavia, non sono mai state trasferite e le numerazioni storiche sono state perse durante le operazioni di portabilità; c. ciononostante, TIM ha preteso, in maniera del tutto illegittima, il pagamento dei servizi. Gli stessi, come riferito dall’operatore medesimo, sarebbero attivi con tecnologia VOIP su numeri provvisori che parte istante non ha mai utilizzato né è intenzionata a utilizzare; d. tale circostanza è comunque smentita dalle fatture di Vodafone, nelle quali si evince che il n. 0815200710 è attivo sulla rete della predetta società almeno fino a luglio 2020; e. anche la società Vodafone ha preteso il pagamento per presunti servizi prestati su numeri che sono stati persi durante le operazioni tecniche di cambio operatore. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il recupero dei numeri storici andati perduti durante

le operazioni di portabilità e la loro attivazione con l'operatore TIM; ii. l'annullamento di tutte le fatture emesse dagli operatori TIM e Vodafone a far data da ottobre 2018; iii. la restituzione degli importi ingiustamente pagati dall'utente ai citati operatori; iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; v. la liquidazione di un indennizzo per la perdita dei numeri; vi. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo della portabilità. L'indennizzo totale richiesto è stato quantificato dall'istante in euro 20.000 (ventimila/00).

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante aveva attivo con Vodafone un link di rete fissa con piano Soluzione Ufficio Basic con associati i numeri 0810603582, 0815201546, 0815200710 (importati) e 08119500637, 08119500482, 08119489710 e 08118909185 (nativi Vodafone). Nel merito del mancato passaggio delle numerazioni oggetto del GU14, Vodafone ha evidenziato che a sistema sono presenti le seguenti richieste: 1. richiesta di GNP inserita per il DN 0810603582 da parte di Tim S.p.a. e correttamente espletata il 22 novembre 2018; 2. richiesta di GNP inserita per il DN 0815201546 da parte di Wind Tre S.p.a. e correttamente espletata il 13 marzo 2020; 3. richiesta di GNP inserita per il DN 08119500637 da parte di Wind Tre S.p.a. e correttamente espletata il 21 ottobre 2019. Per quel che concerne i DN 0815200710, 08119500482, 08119489710, 08118909185 non risultano a sistema richieste di migrazione o NP pura inserite da altro OLO. Con particolare riguardo al DN 0815200710, che risulta disattivato a sistema unitamente al link nel luglio 2020, è presente una segnalazione del febbraio 2020, a seguito della quale è emerso che la numerazione - sebbene presente nei sistemi Vodafone e non oggetto di richieste formali di GNP da parte di altro OLO - era stata cessata da TIM e risultava inactive VF sull'asset TIM. Tale circostanza, ha sottolineato Vodafone, indica chiaramente che eventuali disservizi in merito alla numerazione sopraccitata sono stati presumibilmente causati da azioni sulla stessa effettuate dal gestore TIM e non imputabili a Vodafone. TIM, peraltro, ha evidenziato di aver attivato la numerazione come VOIP ma non ha dimostrato di averne regolarmente richiesto la portabilità a Vodafone, secondo la procedura prevista dalla delibera n. 35/10/CIR. Vodafone, pertanto, ha contestato qualsiasi allegazione di responsabilità in relazione alla mancata portabilità e ai disservizi, presumibilmente causati da un'errata gestione del passaggio (per il numero 0815200710) da parte del gestore recipient. In merito alla lamentela sui disservizi, Vodafone ha rilevato che in atti non risultano segnalazioni dirette alla società relative a malfunzionamento o interruzione della connettività link account o delle numerazioni, che hanno regolarmente funzionato fino alla disattivazione, intervenuta in data 17 luglio 2020 a seguito di recesso dell'istante, pervenuto conforme in data 10 giugno 2020. Per l'operatore appare, poi, destituita di fondamento la richiesta di indennizzo per la perdita dei numeri, oltremodo generica e priva di prove e valide argomentazioni a supporto. A ogni buon conto, ha rilevato che la domanda relativa alla perdita dei numeri deve essere respinta sia per l'assenza di responsabilità di Vodafone nella gestione delle richieste di GNP e nelle operazioni di attivazione e cessazione effettuate da TIM, e anche per l'assenza di reclami tempestivi da parte dell'istante, che non ha mai contestato la cessazione a Vodafone né richiesto la riassegnazione delle numerazioni tramite procedura GU5. Inoltre, non viene fornita prova della storicità dell'intestazione dei vari numeri oggetto di contestazione. Analogamente, Vodafone ha ritenuto priva di pregio la contestazione relativa alla doppia fatturazione, atteso che la domanda è del tutto infondata e tardiva, data l'assenza di adeguata prova e di reclami in merito. Non è dato, poi, evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate. Vodafone ha, altresì, eccepito che non risulta agli atti alcun valido reclamo relativo alla fatturazione e ha precisato che l'istante ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 362,53. Ha evidenziato, inoltre, la tardività della contestazione sollevata dall'istante, che la fa decadere, quantomeno, dalle pretese relative a periodi più risalenti. In considerazione di tale tardività, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Alla luce di tanto, Vodafone ha ribadito la correttezza della fatturazione emessa. Da ultimo, Vodafone ha contestato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, atteso che l'unico reclamo in atti è stato gestito e, comunque, è stato presentato quando il rapporto con Vodafone era ormai cessato da tempo, non sussistendo più l'obbligo alla risposta. Alla luce di quanto esposto, Vodafone ha contestato in toto le richieste avanzate da parte istante, attesa la loro inammissibilità e infondatezza, insistendo per il rigetto dell'istanza o, quantomeno, l'estromissione di Vodafone dalla presente procedura. L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha evidenziato, preliminarmente, che l'istante ha maturato un insoluto di euro 1.801,69 (milleottocentouno/69). Nel merito delle doglianze, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi di rete, è emerso che la richiesta di migrazione, ai sensi della delibera n. 35/10/CIR è stata eseguita unicamente per la linea n. 0815200710. Sempre

in conformità con quanto previsto dalla citata delibera, è stato attivato dall'operatore un numero di atterraggio, ovvero sia la linea propedeutica n. 0812351190, attivata il 2 gennaio 2019, mentre in data 21 gennaio 2019 è stata attivata la numerazione VOIP 0815200710. L'operatore ha precisato che, sui sistemi di rete TIM, è presente solamente un modulo per la migrazione in TIM dell'utenza 0815200710, poiché le linee con decade 1, per motivi tecnici, non possono rientrare. Ai sensi della delibera n. 35/10/CIR, ha precisato l'operatore, le linee dovrebbero restare attive con l'altro gestore. Peraltro, nello stesso contratto, è indicato che la migrazione potrebbe non comportare la cessazione della linea con l'altro gestore e, pertanto, la richiesta di cessazione è in carico al cliente. TIM ha, poi, specificato che parte istante ha sottoscritto il modulo di rientro indicando il solo n. 0815200710. L'operatore ha evidenziato, inoltre, che la società ha dato seguito al reclamo del 3 luglio 2019, con l'invio di una lettera – allegata in atti – in data 4 settembre 2019. TIM, poiché l'istante non ha provveduto a saldare le fatture, ha trasmesso all'utente diversi solleciti e, in data 30 aprile 2019, la relativa risoluzione contrattuale. La successiva cessazione è avvenuta il 4 agosto 2019. TIM ha rappresentato, infine, che sui propri sistemi di rete non è presente alcuna segnalazione di guasto per la linea. L'operatore ha rilevato che, allo stato, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di storni e/o indennizzi e ha chiesto, per quanto sopra esposto, di respingere l'istanza dell'utente in quanto infondata in fatto e in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, si deve evidenziare che in atti è allegato un unico reclamo inviato dall'istante alle società Vodafone e TIM, in data 26 ottobre 2020. Si osserva, dunque, che la problematica – insorta a seguito della sottoscrizione di un contratto con TIM, il 16 ottobre 2018, per la portabilità delle numerazioni di cui si controverte - è stata formalmente segnalata a entrambi gli operatori a due anni di distanza dal lamentato disservizio. Invero, dalla documentazione allegata da TIM al fascicolo, si evince che l'utente ha inviato una segnalazione all'operatore in data 3 luglio 2019 - non allegata in atti – i cui contenuti non sono noti. Al riguardo, TIM ha depositato la relativa nota di riscontro, effettuato il 4 settembre 2019, nella quale precisa che “in riferimento alla Sua segnalazione pervenuta il 03/07/2019, e come chiarito nel corso del colloquio telefonico del 29/08/2019, Le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche sui nostri sistemi amministrativi/gestionali dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta. Si conferma la regolarità del contratto sottoscritto del numero 0812351190, attivato per il rientro da altro operatore per l'utenza numero 0815200710”. Parte istante ha, poi, fatto riferimento in memoria a molteplici reclami telefonici inoltrati al call center dell'operatore Vodafone, senza tuttavia allegare elementi probanti e circostanziati. Si osserva che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto, l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. Nel caso di specie, rileva che l'istante abbia inoltrato reclamo a entrambi gli operatori il 26 ottobre 2020 per un disservizio risalente a due anni prima. Occorre, da ultimo, evidenziare che, in sede di contraddittorio, il rappresentante della parte istante ha precisato che le richieste di indennizzo e di recupero della numerazione devono intendersi riferite al solo numero principale 0815200710, imputando a TIM la mancata portabilità e la perdita della numerazione de qua e a Vodafone i malfunzionamenti sulla linea in questione. Tanto premesso, con riferimento alla richiesta di cui al punto i., concernente il recupero del numero storico 0815200710 e la sua attivazione in TIM, si è ritenuto di disporre un supplemento istruttorio chiedendo alla società TIM di verificare se la numerazione de qua fosse ancora disponibile per il recupero da parte dell'utente e, eventualmente, riattivabile in TIM. Al riguardo, l'operatore, nel riscontro del 17 dicembre 2021, ha rappresentato che “dalle verifiche effettuate, la numerazione è disponibile per l'attivazione. Nell'attesa di definizione della controversia, TIM ha reso la numerazione non vendibile a terzi per consentire l'attivazione da parte di Edilizia Tufano S.n.c. che dovrà procedere a formalizzare il nuovo contratto presso un negozio TIM, oppure mediante vocal order”. Pertanto, in accoglimento della richiesta formulata dall'istante, lo stesso potrà acquisire nuovamente la risorsa numerica 0815200710, riattivandola presso l'operatore TIM. A tal riguardo, sarà cura dell'utente provvedere alla sottoscrizione di un nuovo contratto con l'operatore TIM e formulare la relativa richiesta. Per quanto concerne il punto ii., l'utente ha chiesto l'annullamento di tutte le fatture emesse dagli operatori TIM e Vodafone a far data da ottobre 2018, senza allegare né indicare le fatture oggetto di contestazione e i relativi importi, al fine di consentire agli operatori di poter esercitare il proprio diritto di difesa, esibendo il dettaglio del traffico o qualsiasi altro elemento idoneo a poter invocare un esonero da responsabilità. Ciò

premessi, richiamando anche quanto sopra rilevato in ordine alla tardiva presentazione del reclamo, la richiesta dell'istante non può essere accolta, stante la tardività e genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti. La richiesta dell'istante di cui al punto iii., non può trovare accoglimento per genericità della domanda, atteso che l'istante non ha indicato quali siano le fatture che si contestano, non ha allegato agli atti le medesime, né ha specificato quali siano gli importi complessivi di cui si chiede il rimborso, non consentendo a questa Autorità di compiere l'attività istruttoria propedeutica al riconoscimento del rimborso medesimo. In ragione di quanto sopra rilevato in ordine alla tardività della contestazione, le richieste di indennizzo di cui ai punti iv., v. e vi., non possono essere accolte, atteso che l'istanza non soddisfa i requisiti previsti dall'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, il quale stabilisce che “[s]ono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/06/2021, è tenuta a provvedere, su richiesta di parte istante e previa sottoscrizione di un nuovo contratto, alla riassegnazione della risorsa numerica 0815200710 alla società Edilizia Tufano S.n.c.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Giovanni Santella