



## **DETERMINA DIRETTORIALE 6/23/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/565428/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA F. DITTA – Tiscali Italia S.p.A.  
(Aria S.p.A. - Linkem Retail), Opnet S.p.A. (già Linkem), Vodafone Italia S.p.A. (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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società F. DITTA, del 17/11/2022 acquisita con protocollo n. 0327719 del 17/11/2022;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. M.F., titolare dell’omonima ditta individuale, intestatario dell’utenza telefonica di rete fissa business n. 0586404xxx, ha contestato il ritardo nella procedura di migrazione della predetta risorsa numerica da Vodafone Italia S.p.A. in Tiscali Italia S.p.A. (Linkem S.p.A.), nonché la sospensione della linea telefonica. In particolare, l’istante, cliente Vodafone Italia S.p.A., ha rappresentato che in data 01/08/2022 sottoscriveva un contratto con Tiscali Italia S.p.A. (Linkem S.p.A.) per la fornitura del servizio telefonico e del servizio di connettività previa migrazione da Vodafone Italia della risorsa numerica n. 0586404xxx. In data 24/09/2022 veniva effettuato l’intervento tecnico per l’installazione del modem Linkem ed attivati i servizi su numero provvisorio. Tuttavia, in pari data l’istante riscontrava la sospensione della linea telefonica originaria, la n. 0586404xxx che veniva ripristinata solo in data 11/10/2022 quindi con ritardo di oltre due mesi dalla richiesta di adesione contrattuale. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. il completamento della procedura di migrazione della risorsa numerica in Tiscali Italia S.p.A. (Linkem S.p.A.); ii. la liquidazione

di indennizzo di euro 600,00 per la sospensione della linea telefonica; iii. la liquidazione di un indennizzo di euro 500,00 per il ritardo nella procedura di migrazione; iv. la liquidazione di un indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami.

La società Tiscali Italia S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “il Cliente ha aderito, in data 01/08/2022, all’offerta in abbonamento Linkem Office Smart Price con apparato da interno e contestualmente ha richiesto la portabilità (SSP) compilando l’apposito modulo (doc. 1). Tale offerta è rivolta a tutti i clienti possessori di Partita Iva e consente di collegarsi ad Internet senza limitazioni di tempo e di traffico e permette al Cliente di aggiungere un servizio di telefonia, basato su tecnologia VoIP, scegliendo l’Opzione servizio voce. A riguardo, si precisa che, come indicato chiaramente nel documento 1 nella sezione “APPARATO” della scheda d’offerta e nelle condizioni generali di contratto agli artt. 4.1 e 4.2, sezione “ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO INTERNET”, il Cliente può procedere in autonomia all’attivazione dell’apparato da interno collegandolo alla presa di corrente, iniziando subito a navigare in internet, seguendo le indicazioni presenti sul Captive Portal. Si precisa, altresì che, le modalità di attivazione dell’apparato sono indicate anche sul sito web della Scrivente società nella sezione “ASSISTENZA TECNICA”. Ciò detto, non si esclude la possibilità per il Cliente, eventualmente poco pratico, di chiedere assistenza al Call Center nella procedura di attivazione. Di poi, come previsto dall’art. 10.4 delle condizioni generali di contratto “per l’attivazione iniziale del Servizio Voce è necessario un personal computer attraverso il quale attivare l’Apparato e l’Apparato ATA”. Tutto ciò premesso, dall’analisi oggettiva dei nostri sistemi informatici è emerso che dalla data di sottoscrizione del contratto del 01/08/2022, il Cliente procedeva alle operazioni di attivazione degli apparati da interno e ATA con l’ausilio del Call Center solo in data 26/09/2022 (doc. 2), concludendo il contratto tra le Parti, così come disposto dalle condizioni generali di contratto all’art. 3.2 nella sezione “MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO” (doc. 1), “Il Contratto si intende concluso tra le Parti nel momento dell’attivazione del Servizio (...) e purché Linkem abbia ricevuto la proposta di Abbonamento (...)”. Atteso quanto sopra rappresentato e documentato in atti, è evidente che alcuna responsabilità è imputabile alla scrivente società per le doglianze lamentate da controparte non potendo sottacere sull’inerzia del Cliente stesso nel procedere con l’attivazione dei suddetti servizi solo in data 26/09/2022 (art. 4.4 delle condizioni generali di contratto (doc. 1). Si rappresenta, altresì, che diversamente da quanto affermato da controparte nel formulario UG e GU14, la Scrivente società non ha riscontrato alcun malfunzionamento del servizio internet e del servizio voce; ed invero, come da ticket del 26/09/2022, l’operatore ha riscontrato che l’attivazione del servizio era avvenuta con esito positivo rilevando il segnale in soglia (doc. 2) e che il Cliente effettuava regolarmente chiamate con il numero provvisorio Linkem (doc. 3). Ad ulteriore dimostrazione dell’avvenuta attivazione del servizio in data 26/09/2022 e dell’assenza di criticità nell’erogazione dei servizi, si producono il documento n. 4 relativo alla prima fattura emessa n. 22T0343xxx di € 60,51, relativa al bimestre ottobre/novembre 2022 e comprensiva del rateo di attivazione dal 26/09/2022 al 30/09/2022, e i file di log (doc. 5) afferenti al periodo compreso tra il 26/09/2022 (data di attivazione dei servizi) e il 06/10/2022 (data di presentazione istanza UG), che diversamente provano come, nel periodo in questione, l’apparato in uso al Cliente si sia regolarmente connesso ed il servizio sia stato regolarmente erogato. Orbene, a seguito dell’attivazione dei suddetti servizi, la scrivente società ha prontamente preso in carico la richiesta di migrazione del Cliente, attivandosi in data 28/09/2022, per quanto di propria competenza, a realizzare il processo di portabilità dell’utenza, finalizzato in data 11/10/2022 (doc. 6), nel rispetto degli obiettivi di qualità (doc. 7) e della normativa di settore. Sempre in data 11/10/2022, la scrivente società ha attivato il trasferimento di chiamata sul numero portato (doc. 8). Inoltre, si rileva l’infondatezza dell’avversa doglianza posto che alcun reclamo scritto risulta pervenuto, né sono stati prodotti da controparte. Ciò premesso, dunque, nessun indennizzo per mancata risposta ai reclami è dovuto. È dunque evidente che i fatti sopra esposti, suffragati dalla documentazione qui allegata, dimostrano il corretto operato della Scrivente società, emergendo chiaramente l’assenza di qualsivoglia responsabilità in capo alla stessa per quanto lamentato dal Cliente. Si richiede pertanto il rigetto dell’istanza”. La società Vodafone Italia S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue. “Pur ritenendo assorbenti le eccezioni di cui sopra, per quanto riguarda la portabilità della linea 0586404xxx verso il gestore Linkem/Tiscali, si rappresenta che a sistema risulta una richiesta di migrazione inserita dal recipient il 28 settembre 2022 ed espletata l’11 ottobre 2022. Sul punto, giova ribadire con forza che l’attività di impulso della migrazione o np pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore recipient, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). Si evidenzia, inoltre, che Vodafone ha inviato tutte le notifiche di sua competenza e che le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione/np pura sono esclusivamente a carico del gestore di rete (cd. operatore notificato) e del donator, secondo quanto previsto dalle delibere n.

274/07/CONS, art. 18, co 2, lett. g., e n. 35/10/CIR, artt. 5 e 6. Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in relazione ad un'eventuale ritardata portabilità verso il gestore recipient Linkem/Tiscali. Con riguardo al disservizio, si eccepisce che né nei sistemi Vodafone né in atti sono presenti reclami o segnalazioni in merito alla lamentata interruzione. Ad ogni buon conto, l'istante stesso afferma di aver installato il modem Linkem già nel settembre 2022, prima, dunque, dell'espletamento della portabilità del numero. In ragione di tanto, nessun disservizio può essere imputato a Vodafone, che ha continuato a garantire il servizio fino all'espletamento della migrazione nonostante l'utente avesse già cominciato a fruire dei servizi con il gestore recipient. Per mera completezza difensiva, si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. Si richiede pertanto il rigetto dell'istanza".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, si fa presente che è stata disposta l'archiviazione del procedimento nei soli confronti di OpNet S.p.A. (già Linkem S.p.A.) per inammissibilità dell'istanza, tenuto conto che a seguito di un'operazione di integrazione industriale tra il gruppo Linkem ed il gruppo Tiscali è avvenuto, inter alia, il passaggio a Tiscali Italia S.p.A. della titolarità dei contratti attivi originariamente stipulati da Linkem S.p.A., a far data dal 01/08/2022. Tanto premesso, va menzionato che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di immediato passaggio della numerazione 0586404xxx e di tutti i servizi a essa collegati presso la società Tiscali Italia S.p.A. (Linkem S.p.A.) deve ritenersi superata, atteso che la procedura di portabilità numerica è stata espletata con esito positivo in data 11/10/2022 a seguito di un ordinativo processato in data 28/09/2022, quindi inserito con ritardo rispetto alla richiesta di portabilità del numero presente nel modulo di sottoscrizione contrattuale del 01/08/2022; elemento fattuale confermato anche dalla copia delle schermate prodotte dall'operatore donating Vodafone Italia. Al riguardo, la data del 01/08/2022 inerente alla richiesta di attivazione dell'offerta "OFFERTA LINKEM OFFICE SMART PRICE" con contestuale richiesta di portabilità del numero si evince dalla copia del modulo contrattuale, giusta allegazione inserita dalle parti nel fascicolo documentale. All'esito delle risultanze istruttorie, è emerso che a fronte della richiesta di adesione contrattuale del 01/08/2022 l'istante ha iniziato ad usufruire dei servizi (voce e dati) erogati da Tiscali Italia S.p.A. (Linkem S.p.A.) su numerazione provvisoria a far data dal 26/09/2022 a seguito dell'installazione dell'apparato Linkem ed in pari data ha riscontrato la sospensione del servizio telefonico inerente alla numerazione "storica" 0586404xxx, di cui aveva chiesto contestualmente la portabilità. Per quanto concerne la ritardata portabilità della numerazione n. 0586404xxx e la conseguente sospensione della stessa, si deve rilevare che la società Tiscali Italia S.p.A. (Linkem S.p.A.), a fronte della richiesta dell'istante di attivazione di entrambi i servizi (voce e dati) del 01/08/2022, ha processato l'ordinativo di NP pura solo in data 28/09/2022, con DAC del 11/10/2022, data coincidente con l'effettivo trasferimento della risorsa numerica (DES), come evidenziato dalla copia delle schermate presenti nel fascicolo documentale. Al riguardo, va evidenziato che la società Tiscali Italia S.p.A. (Linkem S.p.A.), quale operatore recipient, né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né nel corso della presente procedura, ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul delivery della richiesta di trasferimento della predetta risorsa numerica; né ha fornito le informazioni in ordine alla tempistica di gestione della portabilità, anche alla luce di quanto previsto dall'articolo 4.2. delle Condizioni generali del servizio di portabilità del numero che prevede espressamente che "tanto in caso di scarto, quanto in caso di rifiuto o sospensione dell'attivazione della portabilità, così come ai fini di semplice informativa sullo stato della procedura, Linkem è autorizzata a contattare il Cliente per fornirgli opportuna assistenza". Si deve infatti evidenziare che la prima interlocuzione è intercorsa solo a seguito della gestione del ticket del 26/09/2022, aperto su segnalazione dell'istante in ordine alla mancata ricezione delle chiamate in entrata. Dalla disamina del relativo report emerge che l'operatore si è limitato a tracciare tale annotazione: "detto che deve utilizzare il numero provvisorio al momento", senza però documentare di avere fornito adeguata informativa e senza dimostrare di avere comunicato all'istante che l'installazione dell'apparato Linkem propedeutica all'attivazione dei servizi su numero provvisorio avrebbe inibito l'utilizzo della numerazione originaria nelle more della procedura di passaggio dall'operatore donating. In conclusione, è possibile rilevare che la ritardata portabilità della numerazione n. 0586404xxx e la conseguente sospensione della stessa a far data dal 26/09/2022 è imputabile esclusivamente alla società Tiscali Italia S.p.A. (Linkem S.p.A.) per il periodo intercorrente dal 01/09/2022 (dies a quo, computato con riferimento alla tempistica massima dei 30 giorni per il recesso dal donating e l'attivazione presso il recipient previsti dal quadro regolamentare vigente) all'11/10/2022 (data di espletamento della portabilità del numero) per il numero complessivo di 41 giorni.

Nello specifico, per tale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 pro die previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, precisando però che tale parametro va applicato per il numero di 26 giorni, intercorrenti dal 01/09/2022 al 26/09/2022, in considerazione del fatto che comunque il servizio telefonico, già attivo e disponibile in Vodafone Italia S.p.A. nel predetto arco temporale, non è stato comunque interrotto. In aggiunta, a copertura dell'interruzione del servizio telefonico inerente alla numerazione 0586404xxx dal 26/09/2022 all'11/10/2022 per il numero di 15 giorni dipesa dall'attivazione del numero provvisorio previa installazione del modem Linkem, va applicato il parametro di euro 6,00 pro die previsto dall'articolo 6 del Regolamento sugli indennizzi, a cui fa espresso richiamo il sopracitato articolo 7, comma 1, del medesimo Regolamento. Va rilevato che entrambi i parametri devono essere computati in misura pari al doppio, attesa la natura business dell'utenza di cui si controverte. Ergo, le richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii., devono ritenersi accoglibili nei termini sopra esplicitati. Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., attesa l'insussistenza di qualsivoglia documento scritto riconducibile alla fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP. Da ultimo, 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.

#### DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in accoglimento dell'istanza del 17/11/2022, è tenuta a tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 78,00 (settantotto/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità n. 0586404xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi; ii. euro 180,00 (centottanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0586404xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi.

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