

DELIBERA N. 42/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
V.V./TISCALI ITALIA S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/667741/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 novembre 2024;

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”*, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante *“Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Approvazione del 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, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/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. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente V.V. dell’8 marzo 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Tiscali Italia S.p.A., titolare dell'utenza n. 0915086xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente è stato contattato telefonicamente da un operatore di *call center* di Vodafone Italia S.p.A. che ha proposto di migrare l'utenza in Vodafone;
- b. l'istante ha accettato la proposta e, tuttavia, in sede di contrattualizzazione, l'operatore ha comunicato l'impossibilità di migrare il n. 0915086xxx;
- c. l'utente ha acconsentito, dunque, ad attivare il nuovo numero 0915730xxx in Vodafone Italia S.p.A., chiedendo contestualmente se vi fossero adempimenti a proprio carico;
- d. malgrado le rassicurazioni ricevute da Vodafone Italia S.p.A., l'istante ha scoperto, nei mesi successivi, che Tiscali Italia S.p.A. ha continuato a fatturare per la numerazione storica, in quanto non è mai stata inviata alcuna disdetta.

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

- i. *“Rimborso da Vodafone fatture pagate a Tiscali: €200”*;
- ii. La liquidazione di un indennizzo per la perdita del numero storico, quantificato in euro 1.000,00.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Tiscali Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante era titolare, dal 5 novembre 2021, di un servizio *Tiscali UltraInternet Fibra Full* sulla numerazione 0915086xxx.

In data 13 febbraio 2024, l'utente ha contattato il servizio assistenza di Tiscali Italia S.p.A. e ha sollecitato la migrazione verso il gestore Vodafone Italia S.p.A.

Il servizio clienti, a seguito delle verifiche del caso, ha comunicato all'istante che alcuna migrazione o portabilità era mai stata richiesta in relazione alla numerazione dedotta in controversia.

Pertanto, non essendo pervenute richieste di migrazione o portabilità del numero, e in assenza di formali richieste di disdetta, il servizio era regolarmente attivo e fatturato da Tiscali Italia S.p.A.

L'operatore ha evidenziato, al riguardo, che trattandosi dell'attivazione di un nuovo servizio su una nuova linea in Vodafone, non si può parlare tecnicamente di doppia fatturazione ma di fatturazione di due servizi differenti, attivi su due linee differenti.

Tiscali Italia S.p.A. ha, poi, precisato che, in occasione della telefonata del 13 febbraio 2024, il cliente è stato invitato a inviare formale disdetta, qualora non fosse più interessato al servizio Tiscali.

In data 21 febbraio 2024 il servizio clienti, nell'ambito della gestione della disdetta, ha inserito l'ordine di disconnessione del servizio, con cessazione prevista il 19 marzo 2024.

Il 21 marzo 2024, nel corso del processo di cessazione, Tiscali Italia S.p.A. ha inviato al cliente due SMS e una e-mail, ai recapiti di contatto presenti in anagrafica, recanti le indicazioni per la restituzione del modem.

Alla luce di quanto rappresentato e documentato, nonché sulla base della condotta più che corretta assunta dalla Società, Tiscali Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che l'istante ha sottoscritto, in data 4 maggio 2023, un contratto di abbonamento richiedendo l'attivazione in Vodafone di una nuova linea di rete fissa con piano *Internet Unlimited*, con attribuzione di un nuovo numero.

L'attivazione della linea è avvenuta in data 10 maggio 2023, nelle tempistiche contrattuali, con attribuzione del numero 0915730xxx.

L'operatore ha evidenziato che l'istante non ha mai inviato reclami sulla mancata portabilità del n. 0915086xxx né ha avviato un procedimento GU5 diretto al recupero della numerazione.

Per quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito l'infondatezza della domanda di indennizzo per la perdita del numero, atteso che il numero non è mai stato acquisito dal gestore. Peraltro, l'istante non ha provato la storicità di intestazione del numero stesso.

Alla luce di quanto esposto, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza o, quantomeno, l'estromissione della Società dal presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

All'esito dell'istruttoria, è emerso che l'istante ha sottoscritto, in data 4 maggio 2023, un contratto con Vodafone Italia S.p.A. (in atti) per l'attivazione di una nuova linea di rete fissa. L'operatore ha attivato i servizi in data 10 maggio 2023, attribuendo al cliente il numero 0915730xxx.

Dopo diversi mesi, l'istante ha appreso che Tiscali Italia S.p.A. aveva continuato a fatturare per il n. 0915086xxx, con addebito sul proprio conto corrente. L'utente ha, dunque, contattato l'operatore - Tiscali Italia S.p.A. ha riferito che l'interlocuzione è avvenuta il 13 febbraio 2024 - ricevendo conferma che, in assenza di recesso o richiesta di migrazione/portabilità, il servizio sulla menzionata numerazione risultava ancora attivo e fatturante.

Tiscali Italia S.p.A. ha, poi, dichiarato nella memoria in atti - non contestata dall'istante - che l'utente, a seguito del contatto telefonico del 13 febbraio 2024, ha formalizzato la richiesta di disdetta dei servizi all'operatore, con cessazione prevista il 19 marzo 2024. Il gestore ha rappresentato, altresì, di aver inviato all'istante, in data 21 febbraio 2024, nell'ambito del processo di cessazione, due SMS e una *e-mail* recanti le indicazioni per la restituzione del modem.

L'istante ha, infine, presentato, in data 19 febbraio 2024 l'istanza di conciliazione UG/663582/2024, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.

Tanto premesso, la richiesta dell'utente di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze di questa Autorità, secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*, pertanto, Vodafone Italia S.p.A. non può essere tenuta al risarcimento del danno economico subito dalla parte istante a causa del mancato recesso del contratto in essere con Tiscali Italia S.p.A. da parte dell'istante medesimo.

In ogni caso, va rilevato che Tiscali Italia S.p.A., in assenza di richieste di cessazione o migrazione/portabilità per il n. 0915086xxx, ha mantenuto attiva la menzionata numerazione e il relativo accesso alla rete, proseguendo pertanto la fatturazione fino alla cessazione della stessa (19 marzo 2024).

Ebbene, acclarato che l'istante non abbia mai manifestato la volontà di recedere dal contratto e di cessare la numerazione di cui si controverte, la condotta di Tiscali Italia S.p.A. è da ritenersi corretta; ne consegue che le fatture emesse dall'operatore risultano dovute.

La richiesta *sub ii.* non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni.

In primo luogo, stante la proposta di abbonamento debitamente sottoscritta dall'istante in data 4 maggio 2023, si osserva che l'utente ha aderito all'offerta *Internet Unlimited* di Vodafone Italia S.p.A. senza richiedere la migrazione/portabilità del numero 0915086xxx (la sezione all'uopo dedicata non risulta, infatti, compilata).

Orbene, nel caso di specie, si ritiene che non sussistano i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione in ragione del fatto che l'utente ha scelto in maniera volontaria e consapevole di aderire all'offerta *Internet Unlimited* al fine di ottenere un vantaggio economico, senza formalizzare la richiesta di portabilità del numero.

Da ultimo, deve rilevarsi che dalla documentazione in atti non risulta che parte istante abbia provveduto tempestivamente a reclamare in ordine alla perdita del numero, né a formulare istanza di adozione di un provvedimento temporaneo ai fini della riattivazione della risorsa numerica interessata, salvo poi reclamarne la perdita - e il relativo indennizzo - in data 19 febbraio 2024 (UG/663582/2024), ovvero sia a quasi un anno di distanza dal lamentato disservizio.

Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Sicilia in data 11 marzo 2024.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente V.V. nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 13 novembre 2024

ILPRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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