

DELIBERA N. 102/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PAPILE / VODAFONE ITALIA S.P.A. /TIM S.P.A.
(GU14/81183/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 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. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante "Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020.

VISTA l'istanza dell'utente Papile del 9 febbraio 2019, assegnata per competenza a questa Autorità in data 14 febbraio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo del procedimento, ha dichiarato di aver richiesto il passaggio da Vodafone a TIM delle utenze fisse n. 0858562xxx (ufficio) e n. 0858543xxx (casa), l'utenza mobile n. 3384982xxx, nonché il fax n. 0858429xxx.

L'utente ha precisato che la migrazione, richiesta nel maggio 2018, è avvenuta correttamente per la componente mobile e in relazione all'utenza fissa n. 0858562xxx (ufficio), mentre non è stata espletata per le utenze con n. 0858543xxx (casa) e n. 0858429xxx (fax).

Dal mese di luglio, parte istante ha lamentato di essere disservito in relazione a entrambe le componenti, voce e dati.

Dopo numerosi solleciti telefonici, l'utente ha dichiarato che, a inizio settembre, un tecnico TIM si è recato presso la sua abitazione per l'installazione del *modem*, ma il servizio non è stato comunque riattivato.

In data 9 novembre 2018, infine, l'utente ha inviato un reclamo a entrambi i gestori a cui non è seguita risposta, mentre il problema sulla linea persiste.

In data 15 novembre 2018 l'utente ha depositato un GU5 e il relativo provvedimento temporaneo è rimasto disatteso.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

nei confronti di Vodafone,

- i. la chiusura del contratto in esenzione spese;
- ii. lo storno integrale dell'insoluto con chiusura del ciclo di fatturazione;
- iii. il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese;
- iv. la restituzione delle somme indebitamente prelevate pari a euro 230,69 relative al periodo in cui non era più cliente ed era completamente disservito;
- v. l'indennizzo per ritardo nella portabilità dei numeri e per mancato rispetto degli oneri informativi, nonché per erronea fatturazione;

vi. l'indennizzo per mancato riscontro alle segnalazioni effettuate telefonicamente e ai reclami;

nei confronti di TIM,

vii. l'indennizzo per ritardata portabilità dei numeri e per mancato rispetto degli oneri informativi sui motivi del ritardo, nonché per condotta commerciale scorretta a seguito del mancato invio del contratto;

viii. l'indennizzo per mancato riscontro alle segnalazioni effettuate telefonicamente ed ai reclami.

2. La posizione degli operatori

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone"), con riguardo alla contestata mancata migrazione verso TIM, ha rappresentato che risulta ancora attivo il *link* di rete fissa n. 4835337 cui sono associati i numeri 0858543xxx e 0858429xxx.

Sul punto, il gestore ha sottolineato che la rete fissa non è stata disattivata in quanto l'istante ha manifestato l'intenzione di migrare l'utenza verso TIM anche nella comunicazione del novembre 2018.

Per quanto concerne la migrazione della rete fissa in questione, Vodafone ha dichiarato di aver ricevuto, da parte di TIM, quattro richieste: «1. richiesta inserita il 17 luglio 2018, andata correttamente in scarto di fase 2 con causale "incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi, in quanto veniva inserito solo il numero 0858543xxx nella lista dei DN; 2. richiesta inserita il 24 luglio 2018, con OK gestionale di fase 2 il 30 luglio 2018, andata in scarto di fase 3 per mancata acquisizione della linea da parte del Recipient in data 22 agosto 2018; 3. richiesta inserita il 23 agosto 2018, andata in scarto di fase 2 con causale "incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi" in quanto veniva inserito solo il numero 0858543xxx nella lista dei DN; 4. richiesta inserita il 7 settembre 2018, con OK gestionale di fase 2 il 13 settembre 2018, andata in scarto di fase 3 per mancata acquisizione della linea da parte del Recipient in data 5 ottobre 2018».

Vodafone ha precisato che non risultano presenti ulteriori richieste di migrazione dell'utenza né portabilità pura del numero da parte di altro OLO.

Ciò rappresentato, il gestore ha eccepito la propria assenza di responsabilità in quanto, in qualità di *donating*, ha operato correttamente in relazione ai propri adempimenti e ha ribadito come le attività di impulso alla migrazione o alla portabilità del numero siano di competenza del *recipient*.

Vodafone ha eccepito, altresì, l'assenza di segnalazioni e reclami in atti, evidenziandone la rilevanza ai fini dell'eventuale riconoscimento (e computo) degli indennizzi.

Infine, l'operatore ha contestato la domanda di storno delle fatture in quanto generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Secondo l'operatore, infatti, non è dato evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture né quali siano le fatture contestate.

L'operatore TIM S.p.A. (di seguito anche solo "TIM"), nel merito della controversia, ha contestato la richiesta di indennizzo per "pratica commerciale scorretta", in quanto non ricompresa nell'ambito di competenza materiale di questa Autorità, nonché le ulteriori richieste mosse da parte istante, in quanto le stesse non sono corredate da elementi che consentano di desumere l'effettività del pregiudizio subito dall'utente.

A ogni buon fine, dalle verifiche effettuate, TIM ha accertato che l'utenza n. 0858543xxx (e relativo numero aggiuntivo) risulta migrata in ULL verso Vodafone in data 26 aprile 2016, come da ordinativi del 13 e 15 aprile 2016 allegati in atti.

In data 20 settembre 2018, il gestore ha riportato l'inserimento a sistema di un ordinativo di rientro in TIM "codice ordine OAO: 3 – EAQ76WN1" annullato il successivo 4 ottobre per rinuncia dello stesso utente, come attestato dalle schermate allegate.

Infine, TIM ha sottolineato che il numero 0858429xxx è adibito a fax e in ragione di ciò, nella denegata ipotesi di riconoscimento di un eventuale indennizzo, ha sottolineato che si tratta di un servizio accessorio, indennizzabile pertanto nella misura massima di euro 300,00.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso nel corso dell'udienza, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Per quanto riguarda la richiesta *sub i.*, formulata nei confronti di Vodafone, si ritiene che la stessa possa essere accolta in quanto può assumersi per acquisita la volontà dell'utente di recedere dal contratto con Vodafone alla luce della comunicazione via PEC del 9 novembre 2018, avente per oggetto "[r]ecesso formale contratto telefonia fissa ed internet numeri 085/8543xxx e 085&8429xxx".

In relazione alle richieste di cui ai punti ii., iii. e iv., si ritiene che le stesse possano essere trattate congiuntamente in quanto nel loro insieme afferiscono tutte alla posizione contabile dell'utente nei confronti del gestore.

Sebbene Vodafone, mantenendo i servizi attivi, abbia operato tutelando il cliente da possibili disservizi, atteso che nelle more della lavorazione del recesso è intervenuto il provvedimento temporaneo del 26 novembre 2018 (prot. n. 206010) per l'espletamento del rientro in TIM, si ritiene che possano comunque trovare accoglimento le richieste di cui ai punti ii. e iii.; a tal proposito, posto che fra utente e operatore sussiste tipicamente un contratto per prestazioni corrispettive e che, nel caso di specie, non vi è prova della regolare erogazione del servizio da parte di Vodafone nel periodo oggetto delle fatture rimaste insolute (a partire dalla fattura n. AI17622553 del 27 settembre 2018), si ritiene che il gestore debba stornare l'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione, regolarizzando altresì la posizione amministrativo-contabile dell'istante e provvedendo al ritiro, in esenzione spese, della pratica di recupero del credito pendente.

Quanto alla richiesta di rimborso di euro 230,69 che l'utente lamenta di aver pagato pur avendo effettuato il passaggio all'altro operatore e in assenza di servizi, si ritiene che

la stessa non possa trovare accoglimento in quanto, all'esito dell'istruttoria, si evince che il rientro in TIM per l'utenza dedotta in controversia non si è espletato e che il disservizio lamentato dall'istante, collegato alla installazione del *modem* di TIM in assenza di attivazione dei servizi da parte del nuovo gestore, è temporalmente riferibile ai primi giorni del mese di settembre 2018, come specificato dallo stesso utente nel proprio reclamo del 9 novembre 2018, per altro compatibilmente con la sospensione del pagamento delle fatture emesse da Vodafone e oggetto di storno.

Le richieste di cui al punto v. non possono essere accolte atteso che dal fascicolo documentale non emergono responsabilità in capo a Vodafone, in qualità di *donating* nella procedura oggetto della presente controversia, in relazione al lamentato ritardo di portabilità dei numeri ovvero, più precisamente, ritardo nella migrazione dell'utenza, né risulta che il predetto gestore abbia tenuto una condotta omissiva in relazione ai propri obblighi informativi, tanto più che ha fornito riscontro al reclamo dell'utente in data 27 novembre 2018. Sempre in relazione alle richieste *sub v.*, si precisa che la richiesta di indennizzo per "erronea fatturazione" non può essere accolta in quanto lo storno sopra riconosciuto costituisce di per sé la misura compensatoria del disagio patito dall'utente a fronte dell'addebito di canoni non dovuti.

Infine, il riscontro che Vodafone ha fornito all'istante in data 27 novembre 2018 e presente in atti non consente di riconoscere all'utente il richiesto indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui al punto vi.

In relazione alle richieste formulate dall'utente nei confronti di TIM, *sub vii.*, parzialmente accoglibili, si rendono necessarie le seguenti precisazioni. *In primis*, si rileva che l'operatore ha documentato lo stato delle numerazioni dedotte in controversia nel periodo antecedente al passaggio a Vodafone del 2016, mentre nulla ha prodotto in merito alla richiesta di rientro in TIM per l'utenza n. 0858543xxx (e relativo aggiuntivo n. 0858429xxx), che parte istante ha effettuato nel 2018 e di cui lamenta il mancato espletamento.

Al riguardo si precisa che è presente in atti una *email* con cui TIM, in data 24 luglio 2018, informa l'utente di aver "*prontamente provveduto alla lavorazione della sua pratica di rientro in TIM*". Non può, pertanto, dirsi provato quanto asserito dal gestore circa la presenza di un ordinativo di rientro del 20 settembre 2018, poi annullato su richiesta dello stesso utente in data 4 ottobre 2018.

Infatti, le evidenze istruttorie suggeriscono che richieste di migrazione per l'utenza in questione sono state effettuate da TIM già prima del mese di settembre 2018 così come non vi è prova che l'operatore abbia poi acquisito il consenso dell'utente a interrompere la procedura, tant'è che l'istante ha depositato un GU5 in data 15 novembre 2018 per ottenere l'attivazione del servizio, confermando così il proprio interesse all'espletamento del rientro.

Tuttavia, a fronte della mancata migrazione dell'utenza, si evince che il disagio effettivamente patito dall'utente si è di fatto ingenerato per l'installazione del *modem* da parte del tecnico TIM, avvenuta agli inizi di settembre del 2018. Circostanza già descritta dall'utente nel reclamo del 9 novembre 2018 e rimasta incontestata da parte dell'operatore.

In considerazione di ciò, si ritiene che le richieste di indennizzo formulate dall'utente vadano piuttosto ricondotte alla fattispecie della interruzione completa del servizio per motivi tecnici e, quindi, indennizzate ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

TIM S.p.A. è così tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo pari a euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio non accessorio, voce e dati, corrispondente all'importo di euro 1.104,00 per un totale di 92 giorni, dal 9 novembre 2018 (data del primo reclamo documentato) al 9 febbraio 2019 (ultima data, relativa al deposito dell'istanza di definizione, in cui risulta documentato il persistere del disservizio lamentato da parte istante).

Per completezza, si precisa che l'utente ha contestato a TIM di non aver ricevuto copia del contratto sottoscritto, ravvisando in tale omissione una pratica commerciale scorretta che, in quanto tale, tenuto conto della relativa richiesta di ristoro formulata dall'utente, non può essere inquadrata nelle fattispecie previste dal *Regolamento sugli indennizzi* applicabile alla presente procedura e di conseguenza indennizzata.

Infine, per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo avanzata nei confronti di TIM, si ritiene che la stessa possa intendersi assorbita dalla misura compensatoria già sopra riconosciuta in favore dell'utente a fronte del lamentato disservizio.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Papile nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a stornare integralmente l'insoluto maturato dall'istante fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con regolarizzazione della posizione contabile dell'istante e ritiro in esenzione spese della pratica di recupero del credito pendente.

3. La Società TIM S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nel formulario, a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo pari a euro 1.104,00 (millecentoquattro/00) riconosciuto ai sensi dell'articolo 4, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone