

DELIBERA N. 152/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MANCINI /TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/59184/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 settembre 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".

VISTA l'istanza del Sig. Mancini, acquisita al protocollo n.0232918 del 17/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, il 24 maggio 2018, ha chiesto il rientro in TIM S.p.A. dell'utenza dedotta in controversia, in esito alla mancata attivazione dei servizi, voce e *internet*, da parte di Vodafone Italia S.p.A.

TIM S.p.A., tuttavia, non ha provveduto ad attivare i servizi di competenza, neanche in esito al provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM competente, in data 4 luglio 2018.

L'utente, nell'istanza di definizione, ha poi dichiarato che *"in data 26/11/2018 la TIM ammetteva il proprio inadempimento dovuto ad un errore nel comunicare la centrale di appartenenza corretta (vedi allegato), che vi era un errore nella comunicazione effettuata nel codice di migrazione (riportato sulle fatture che Vodafone stava emettendo senza erogare per altro il servizio vedi allegato) e non era possibile mantenere il numero telefonico assegnato a suo tempo. per tale motivazione a NOVEMBRE 2018 tutte le richieste vengono annullate!!! In data 10/12/18 si teneva la conciliazione chiusa negativamente. In tale occasione TIM negava la presenza di OL di rientro, e che in ogni caso negava ogni responsabilità sull'accaduto ritenendo responsabile VODAFONE"*.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. immediata riattivazione della linea telefonica *"possibilmente con il numero originale"*;
- ii. ovvero la corresponsione dell'indennizzo *"per perdita numerazione qualora non sia possibile recuperare la numerazione"*;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata erogazione dei servizi, voce e dati, *"a seguito di richiesta di migrazione della linea ai sensi delle delibere in vigore"*;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo *"a partire dalla data del 4 giugno 2018"*.

2. La posizione degli operatori

Vodafone Italia S.p.A. è estromessa dal procedimento per effetto della rinuncia dell'utente verbalizzata il 5/6/18 nell'ambito del procedimento 36177/18.

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *"in data 25 maggio 2018, il Sig. Mancini sottoscriveva richiesta di rientro da OLO Vodafone a TIM della linea n. 0773.603xxx,*

sollecitato tramite istanza ex art. 5 delibera 203/18/CONS il successivo 15 giugno. In fase di lavorazione post-provvedimento, emergeva che, a partire dal 6 giugno 2018, era pendente un ordinativo di lavoro per l'attivazione della fibra (in stato di emesso). Il successivo 19 giugno veniva annullato per riparti linea errato e il giorno 20 giugno, il settore competente (rete) provvedeva ad aggiornare il percorso di rete al fine di ri-emettere la richiesta. Pertanto, dal 19 giugno 2018, atteso il KO subito, la linea n. 0773.603xxx tornava nella disponibilità di OLO Vodafone, nonostante la DAC fosse al 12 giugno 2018 (Doc. 2). Il 3 luglio 2018, TIM rilanciava il rientro tramite Punto di Contatto e il successivo 12 luglio veniva emesso nuovo ordine di riattivazione fibra, con contestuale apertura di trouble-ticket per bonificare l'ordinativo rimasto bloccato (Doc. 3). Il 18 settembre 2018 il Punto di Contatto rilanciava nuovamente la richiesta di rientro per avviare il processo di migrazione del n. 0773.603xxx da OLO Vodafone verso TIM. Ciononostante, pur essendo numerosi i solleciti di rete, l'ordinativo di rientro della linea n. 0773.603xxx non risultava più presente nel sistema commerciale e l'utenza appariva in consistenza di OLO Vodafone dal 19 giugno 2018. Il 2 gennaio 2019 veniva richiesta nuovamente l'attivazione urgente ma, al momento del contatto commerciale, in data 10 gennaio, il Sig. Mancini faceva presente di aver già attivato un servizio con Linkem per un periodo di 4 mesi, al termine del quale avrebbe valutato se concludere il contratto con TIM, mai ricontattata. Di conseguenza, rispetto alle richieste formulate da controparte, nessun indennizzo è possibile riconoscere per l'asserita perdita della numerazione, attualmente esercita da altro operatore. Se ancora intenzionato a rientrare in TIM con il n. 0773.603xxx, dovrà riproporre la richiesta di rientro previa comunicazione del codice di migrazione dell'attuale operatore”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, nei confronti di TIM S.p.A., come di seguito precisato.

In via preliminare, si osserva che la documentazione depositata da TIM S.p.A., a suffragio delle proprie memorie, risulta per lo più inconferente in quanto non prova quanto addotto, ovvero che *“a partire dal 6 giugno 2018, era pendente un ordinativo di lavoro per l'attivazione della fibra (in stato di emesso). Il successivo 19 giugno veniva annullato per ripartilinea errato e il giorno 20 giugno, il settore competente (rete) provvedeva ad aggiornare il percorso di rete al fine di ri-emettere la richiesta. Pertanto, dal 19 giugno 2018, atteso il KO subito, la linea n. 0773.603xxx tornava nella disponibilità di OLO Vodafone”*. In particolare, dalle schermate allegate (pag. 7 -seconda immagine- e pag. 8) si evince esclusivamente: *“Ordine di rientro in TI da Vodafone creato il 5 giugno 2018 con DAC 12 giugno 2018 Stato: Espletamento tecnico Descrizione causale: Rinuncia Cliente”*.

Pertanto, premesso che la documentazione al fascicolo non corrobora la presunta rinuncia del cliente alla numerazione, stante il GU5 depositato in data 14 giugno 2018, si ritiene non provata la sussistenza di eventuali KO e cause giustificative che hanno

legittimamente impedito l'acquisizione dell'utenza da parte di TIM S.p.A. Quindi, atteso che TIM S.p.A. non ha offerto prova di aver posto in essere le attività di competenza per acquisire la numerazione dedotta in controversia, ovvero dell'impossibilità tecnica riscontrata, tanto meno di averne informato tempestivamente l'utente, si ritiene di accogliere parzialmente le richieste dell'istante.

In particolare, considerato che la richiesta *sub* i. non può essere soddisfatta, come si evince dai verbali di udienza al fascicolo, in accoglimento alla richiesta *sub* ii. TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 1.500,00, avendo l'utente dimostrato, in assenza di contestazione, di essere titolare della numerazione dedotta in controversia dall'anno 2002.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub* iii. in quanto la documentazione al fascicolo non prova che l'interruzione dei servizi, voce e adsl, è dipesa da un'attività posta in essere da TIM S.p.A. nell'ambito dell'espletamento della procedura di rientro dell'utenza, in esecuzione al contratto del 25 maggio 2018.

Infine, a fronte dell'unico reclamo al fascicolo, inviato in data 25 ottobre 2018, tenuto conto che l'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM competente ha avuto luogo in data 4 dicembre 2018, in accoglimento alla richiesta *sub* iv., TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 2,50 al giorno per 8 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 20.00.

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 dell'utente Sig. Mancini nei confronti della società TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali maturati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.500,00 (millecinquecento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione dedotta in controversia;
- ii. euro 20,00 (venti/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. 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.

4. 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, 04 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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