

DELIBERA N. 163/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PIZZI / VODAFONE ITALIA S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/109759/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 aprile 2020;

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”*, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTE l'istanza di Pizzi, del 19 aprile 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'atto introduttivo del procedimento, l'utente ha lamentato di aver ricevuto, nel mese di maggio 2018, una lettera di benvenuto da parte di TIM, nonostante non avesse aderito a nessuna proposta contrattuale in tal senso.

Dopo diversi contatti con il *call center* dell'operatore e dopo aver appreso, tra l'altro, che la propria zona non era coperta dal servizio in fibra, l'istante ha chiesto la migrazione verso Vodafone con contestuale portabilità del numero fisso.

Una volta chiesta la migrazione in Vodafone, l'istante si è accorto che venivano addebitate voci di costo aggiuntive rispetto alla proposta contrattuale ricevuta per iscritto. Dunque, l'utente ha esercitato il diritto di ripensamento entro i 14 giorni successivi alla sottoscrizione della proposta contrattuale del 17 giugno 2018.

In data 2 luglio 2018, tuttavia, l'istante ha lamentato 30 giorni consecutivi di totale isolamento delle linee, fissa (voce e ADSL) e mobile (3286764xxx, quest'ultimo risolto con ricariche *ad hoc* di 15,00 euro al mese).

In data 16 luglio 2018, ancora isolato, l'utente ha chiesto la riattivazione della propria utenza con rientro in TIM.

Dal 2 agosto 2018, in seguito all'intervento del tecnico TIM, l'istante ha precisato che il servizio è stato ripristinato in relazione alla componente ADSL e solo parzialmente nella componente voce. Il numero di telefono 0863539xxx, infatti, è rimasto disabilitato per alcune chiamate in entrata (se contattato da gestori diversi da TIM).

L'utente ha lamentato di aver inutilmente reclamato e che, dal mese di agosto 2018 alla data di deposito dell'istante, ha subito doppia fatturazione con indebite richieste da parte di Vodafone.

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

- i. lo storno degli insoluti da parte di Vodafone;
- ii. il rimborso quota parte delle fatture TIM;
- iii. il rimborso dei costi sostenuti;
- iv. l'indennizzo per la mancata risposta a reclami;
- v. l'indennizzi per isolamento totale della linea nel periodo 2 luglio - 2 agosto 2018;
- vi. l'indennizzo per isolamento parziale della linea voce dal 2 agosto 2018 a oggi;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone"), in via preliminare, ha eccepito la inammissibilità di eventuali richieste presenti nel GU14 non coincidenti con quelle già indicate nel formulario UG di conciliazione.

Nel merito della controversia, Vodafone ha precisato che l'utente ha richiesto l'attivazione del servizio di rete fissa con migrazione del numero 0863539xxx in data giorno 17 giugno 2018, manifestando il proprio ripensamento con comunicazione di recesso ex articolo 52 del *Codice del Consumo* inviata il 20 giugno 2018.

L'operatore ha dichiarato che detta comunicazione di ripensamento è stata gestita oltre la fase 2, quindi durante la fase 3, cd. di *provisioning* tecnico, della migrazione.

Sul punto, Vodafone ha considerato che con il primo consenso all'attivazione l'utente autorizza il gestore ad avviare la pratica di portabilità immediatamente.

Inoltre, l'articolo 20 delle condizioni generali di contratto prevede che: "[n]el caso in cui il Cliente abbia espressamente autorizzato Vodafone a dare principio di esecuzione al contratto prima del termine di 14 giorni previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo ed abbia poi esercitato il proprio diritto di recesso, qualora la comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere la procedura di portabilità del numero eventualmente avviata in fase di richiesta di attivazione del servizio, il rientro presso il precedente operatore o il passaggio verso un nuovo operatore dovrà essere effettuato previa richiesta da parte del Cliente di una nuova procedura di migrazione a sua cura e spese. Nei casi di cui sopra, le parti si danno reciprocamente atto che il Cliente dovrà corrispondere a Vodafone l'importo relativo all'eventuale traffico (voce e/o dati) da questi generato fino al completamento della procedura di portabilità presso l'altro operatore".

Tale informazione, ha evidenziato Vodafone, è presente anche nei moduli di recesso dell'operatore. Una volta avviata la fase 3, quindi, la procedura di migrazione o di

portabilità del numero pura non è più revocabile e l'unico modo per ripristinare lo *status quo ante* consiste nel richiedere al gestore prescelto una nuova pratica di attivazione con portabilità del numero.

Vodafone ha riportato, inoltre, che risulta pervenuta una sola richiesta di migrazione inserita da TIM in data 18 luglio 2018 alla quale veniva dato OK di fase 2 in data 24 luglio 2018, ma che tuttavia è andata in scarto di fase 3.

Al riguardo, Vodafone ha rammentato le responsabilità del *recipient* nelle procedure di passaggio tra operatori.

Per quanto riguarda la SIM mobile n. 3286764xxx, Vodafone ha rappresentato che la stessa non risulta attiva dal 2013 (data di esportazione verso altro gestore) e che, in ogni caso, non risultano a sistema né in atti segnalazioni o reclami concernenti i lamentati malfunzionamenti.

Infine, Vodafone ha precisato che non sussistono insoluti e che tutte le fatture emesse sono state stornate.

La società TIM S.p.A. (di seguito anche solo "TIM") non ha depositato le proprie memorie e la documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

In sede di udienza entrambi gli operatori hanno formulato una proposta conciliativa, non accettata da controparte.

3. Motivazione della decisione

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

Prima di passare al merito della controversia, si rendono necessarie alcune precisazioni preliminari circa i termini regolamentari assegnati alle parti per garantire a pieno il contraddittorio tra le stesse e la irricevibilità di documenti tardivamente depositati.

Fatti salvi i poteri istruttori dell'Autorità disciplinati dall'articolo 18 del *Regolamento di procedura*, nel caso di specie va rilevato che, se da una parte le memorie depositate da TIM sono tardive in relazione al termine regolamentare del 13 luglio 2019 e in quanto tali irricevibili, dall'altra, risultano oltre modo tardive anche le integrazioni documentali che l'utente allega oltre la scadenza del termine per le repliche (non spiegabili con un mero errore materiale di parte istante).

Ciò precisato, si ritiene che ai fini del presente provvedimento debbano essere considerati utili gli elementi informativi e documentali acquisiti entro i termini regolamentari e nel pieno rispetto delle regole del contraddittorio, considerato che gli stessi risultano, a ogni buon fine, sufficienti ai fini dell'istruttoria e della decisione.

Sempre in via preliminare, si precisa che non può essere accolta l'eccezione di Vodafone di inammissibilità delle richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto priva di riscontro documentale (formulario UG). Si rammenta che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse deve quanto meno indicare quelle contestate,

dovendosi altrimenti considerare l'eccezione meramente dilatoria dei tempi di istruttoria e, pertanto, non meritevole di accertamento d'ufficio.

Nel merito della controversia, si rappresenta quanto segue.

La richiesta *sub i.* di storno degli insoluti da parte di Vodafone deve intendersi superata alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, atteso che le fatture emesse da tale operatore sono state già stornate e che non sussistono ulteriori insoluti in capo all'utente.

La richiesta di cui al punto ii., di rimborso parziale delle fatture emesse da TIM - sebbene incontestata - non può trovare accoglimento in quanto non vi sono elementi - contestazione di importi specifici da parte dell'utente, documentazione contrattuale di supporto e reclami attinenti alla fatturazione - tali da consentire l'individuazione del presupposto di un eventuale rimborso e tanto meno la sua quantificazione.

La richiesta *sub iii.* non può essere accolta in quanto non è chiaro a quali costi faccia riferimento parte istante e, in assenza di ulteriori elementi informativi, la stessa sembrerebbe qualificare una più generica richiesta di ristoro di un asserito danno economico.

Per quanto riguarda la lamentata mancata gestione dei reclami, *sub iv.*, si ritiene che la relativa richiesta di indennizzo debba, in ogni caso, intendersi assorbita da quelle riferite ai disservizi lamentati dall'utente e oggetto delle segnalazioni cui il medesimo fa riferimento in istanza, quali l'isolamento della propria utenza per un periodo di 30 giorni (dal 2 luglio al 1° agosto 2018) e il mal funzionamento della linea voce in relazione alle chiamate in entrata in seguito al rientro dell'utenza in TIM del 2 agosto 2018.

In relazione al punto v, si ritiene che la richiesta di indennizzo formulata da parte istante possa trovare accoglimento e che debba imputarsi a Vodafone la responsabilità del lamentato disservizio, come di seguito precisato.

Alla luce degli elementi acquisiti in atti, si ritiene che l'utente abbia esercitato tempestivamente, in data 20 giugno 2018, il proprio diritto di ripensamento rispetto al contratto del precedente 17 giugno, ai sensi dell'articolo 52 del *Codice del consumo* e che l'operatore, non avendo tra l'altro dimostrato di aver acquisito il consenso dell'utente a dare immediatamente principio di esecuzione al contratto, era comunque nella condizione di conoscere la diversa volontà espressa dall'utente in tempo utile per arrestare la procedura di migrazione avviata.

Inoltre, non avendo provato il regolare funzionamento della linea una volta presa in carico l'utenza in data 2 luglio 2018, si ritiene che l'istante vada ristorato per la totale interruzione dei servizi lamentata fino alla data di riattivazione della linea in TIM, avvenuta il successivo 2 agosto 2018.

In relazione a tanto, per il periodo di 30 giorni in cui l'utenza disservita è risultata comunque in carico a Vodafone (2 luglio 2018 – 1° agosto 2018), la richiesta di indennizzo dell'utente merita accoglimento alla luce dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*: la società Vodafone è tenuta a riconoscere in favore dell'utente la somma pari a euro 360,00 (euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio non accessorio).

Per quanto riguarda il lamentato disservizio in relazione al mal funzionamento in entrata della linea voce, in seguito alla sua riattivazione in TIM del 2 agosto 2018, si ritiene che la doglianza mossa dall'utente possa considerarsi incontestata da parte

dell'operatore e in quanto tale debba essere ristorata, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

L'utenza n. 0863539xxx, alla luce della incontestata descrizione dei fatti rappresentata dall'utente nel formulario, è risultata raggiungibile solo dalla rete dell'operatore *recipient*, TIM, verosimilmente a causa di un disallineamento tra i sistemi degli operatori *donating*, *recipient* e *donor* in seguito al quale si è generato un errore di instradamento delle chiamate ovvero una non corretta configurazione della linea, la cui gestione e il cui regolare funzionamento rientrano nella responsabilità di TIM che l'ha riattivata a far data dal 2 agosto 2018.

Ciò stante, considerato l'inizio del disservizio – 2 agosto 2018 - e l'ultima data in cui è stato accertato il persistere dello stesso, di avvio del procedimento di definizione dinanzi all'Autorità - 19 aprile 2019 -, TIM è tenuta a riconoscere in favore dell'utente la somma totale di euro 780,00 (euro 3,00 *pro die* per un totale di 260 giorni di disservizio).

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura atteso che la procedura di risoluzione della controversia attraverso *ConciliaWeb* è gratuita e che non risultano documentate in atti spese giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 Pizzi nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. e TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società Vodafone S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, è tenuta a:

- i. corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo di indennizzo corrisposto ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La Società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, è tenuta a:

- ii. corrispondere in favore dell'utente l'importo di euro 780,00 (settecentootanta/00) a titolo di indennizzo corrisposto ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

5. 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.

6. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020o.

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

Roma, 7 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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