

DELIBERA N. 187/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IDEA DI FURIN/TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/57154/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 dicembre 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*”, 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 della società "IDEA di Furin", acquisita con protocollo n. 00226734 dell'11/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante intendeva migrare l'utenza *business* dedotta in controversia (042172xxx) da TIM S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A.; tuttavia, dal giorno 17 ottobre 2017 la linea telefonica è interrotta, in quanto TIM S.p.A. *"non ha dato possibilità al gestore recipient di attivare la linea in fibra per mancanza di copertura"*.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha richiesto euro 3.000,00 a titolo di indennizzo per *"disservizio e perdita della numerazione"*.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *"la procedura di migrazione verso OLO Vodafone è stata espletata in data 17 ottobre 2017 ma, a causa di un ritardo da parte di quest'ultimo nell'allineamento dei sistemi, per cui si è resa necessaria una complessa attività di bonifica, si è formalmente conclusa in data 11 dicembre 2017, lato fonia, e 19 settembre 2017, lato ADSL, con prima DAC al 1° settembre, successivamente rimodulata al 26 settembre 2017"*. L'operatore ha anche precisato di aver attivato, in data 9 novembre 2017, una nuova linea, con tecnologia fibra, contrassegnata dal n. 042.171841, così come attesta la relativa fattura di prima emissione, pertanto *"a tutto voler concedere, il periodo di pretesa assenza di collegamento ammonta a 22 giorni complessivi"*.

Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *"l'istante ha richiesto, con proposta di abbonamento del 10 agosto 2017, l'attivazione del servizio di rete fissa con piano e.box office sul numero 042172871, oltre ad una sim mobile voce e un terminale iPhone 7, 128GB"*. La richiesta di migrazione, inserita in data 18 agosto 2017, è stata annullata in fase 3 per assenza di copertura. *"L'istante veniva informato del KO e dell'impossibilità di comunicare il codice di migrazione in quanto la migrazione dell'utenza non risultava espletata"*. È stata poi effettuata una bonifica sui sistemi Vodafone e in data 13 dicembre 2017 il link è stato disattivato. Per quanto sopra la Società ha contestato *"quanto ricostruito dal gestore Tim S.p.a. in merito all'espletamento della migrazione"*. Tuttavia, la Società ha concluso un accordo transattivo con l'utente, pertanto ha chiesto l'estromissione dal procedimento.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si prende atto dell'accordo transattivo che l'istante ha concluso con Vodafone Italia S.p.A., per effetto del quale l'operatore è estromesso dal procedimento.

Nel merito, si constata che in data 14 ottobre 2019 la numerazione è stata riassegnata all'utente, in ossequio alla volontà dallo stesso espressa; resta dunque da accertare la responsabilità del disservizio contestato, concernente la sospensione dell'utenza *business* dedotta in controversia a far data dal 17 ottobre 2017.

Stante le memorie al fascicolo, una prima richiesta di migrazione dell'utenza in Vodafone Italia S.p.A. è stata bocciata in fase 3; in seguito, Vodafone Italia S.p.A. avrebbe effettuato una bonifica sui propri sistemi, tanto conferma la sussistenza di un "disallineamento dei sistemi", come dichiarato da TIM S.p.A. nelle proprie memorie. Difatti, in esito all'attività di bonifica, TIM S.p.A. ha espletato la migrazione, in data 25 gennaio 2018, "causando la migrazione del numero in Vodafone Italia S.p.A." che però, nel frattempo, precisamente il 13 dicembre 2017, aveva disattivato il *link*.

Pertanto, fermo restando che nel periodo compreso dal 17 ottobre 2017 al 25 gennaio 2018 la fornitura dei servizi era di competenza di TIM S.p.A., ai sensi dell'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, si ritiene che l'operatore debba corrispondere all'utente un importo complessivo di euro 1.200,00, a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio (voce), computato in misura pari a euro 12,00 al giorno, per 100 giorni.

Viceversa, tenuto conto, nel caso di specie, che l'istante ha comunque fruito del servizio di connessione a *internet*, erogato su una nuova utenza attivata da TIM S.p.A. a far data dal 9 novembre 2017, in riferimento al periodo compreso dal 17 ottobre 2017 all'8 novembre 2017, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio dati, euro 264,00, calcolati in misura pari a euro 12,00 al giorno per 22 giorni.

Infine, non si ritiene TIM S.p.A. responsabile del disservizio patito dall'utente nel periodo successivo, ovvero a decorrere dal 26 gennaio 2018.

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 l'istanza della società "IDEA di Furin", nei confronti di 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, a mezzo assegno o

bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza:

i. euro 1.200,00 (milleduecento/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce;

ii. euro 264,00 (duecentosessantaquattro/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio di connessione a *internet*.

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, 16 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi