

**DELIBERA N. 212/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MERLINI /VODAFONE ITALIA S.P.A. E TIM S.P.A.  
(GU14/172293/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 maggio 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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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'art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

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 dell'utente Merlini, dell'11 settembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente, nell'atto introduttivo del procedimento, ha lamentato un disservizio totale sulla linea fissa (in fibra) dal 18 settembre 2018 al 25 marzo 2019 in seguito alla richiesta di migrazione della propria utenza da Vodafone a TIM.

Per quanto un tecnico incaricato di TIM si sia recato presso l'abitazione dell'istante per l'installazione e l'attivazione del servizio, l'utente ha dichiarato che la migrazione è stata espletata solo su impulso del provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM competente. Nelle more, l'utente ha dichiarato di aver effettuato numerosi reclami.

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

i. l'indennizzo per la totale interruzione del servizio, voce e dati, dal 18 settembre 2018 al 25 marzo 2019, con maggiorazione dello stesso in quanto il servizio di accesso a *internet* è fornito su banda ultra-larga.

## 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'istante aveva attivo con Vodafone il servizio voce fisso con piano "Vodafone Casa Senza Limiti *Plus*" sul numero 037224xxx e che risulta effettuata da TIM una richiesta di *number portability* pura (NP) in data 24 settembre 2018 regolarmente espletata in data 8 ottobre 2018. Il servizio è stato cessato da Vodafone in corrispondenza di tale data di espletamento della procedura di NP.

Dopo aver richiamato la normativa di settore in materia di procedura di passaggio tra operatori, Vodafone ha sottolineato di aver rivestito il ruolo di *donating* e di non aver alcuna responsabilità in relazione ai fatti in controversia.

Infine, l'operatore ha eccepito l'assenza di qualsivoglia segnalazione o reclamo da parte dell'utente in relazione ai disservizi lamentati.

La società TIM S.p.A. (di seguito anche solo "TIM") ha in primo luogo rilevato la presenza di un insoluto in capo all'utente pari a euro 86,20; in relazione all'utenza n. 037224xxx, l'operatore ha precisato che l'ordinativo di rientro *ex delibera* n. 35/10/CIR è presente nei sistemi dal 18 settembre 2018 e che, in data 24 settembre 2018, è stato inviato un tecnico presso la sede di attivazione del servizio per l'evasione della pratica di rientro.

A fronte della data di attesa consegna (DAC) dell'8 ottobre 2018, la procedura è stata regolarmente espletata e notificata in pari data, come da schermate riprodotte in atti.

TIM ha evidenziato che tra la data del 24 settembre 2018 e la data del GU5 del 13 marzo 2019, non sono pervenute segnalazioni o reclami da parte dell'utente.

L'operatore ha dichiarato di aver registrato soltanto una generica richiesta di informazioni da parte dell'istante in data 2 gennaio 2019. Anzi, all'esito della risoluzione del problema dietro emissione del provvedimento temporaneo, archiviato in data 26 marzo 2019 per riparazione del guasto, la parte istante ha dato conferma della risoluzione della problematica.

In ottica di *caring* del cliente, TIM ha comunque riconosciuto un indennizzo all'utente pari a euro 100,00 in seguito all'esito negativo del tentativo di conciliazione esperito.

## 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 non possa trovare accoglimento.

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.

Passando al merito della controversia, si osserva che l'utente ha indicato quale data di inizio della totale interruzione del servizio il 18 settembre 2018 ovvero una data antecedente all'avvio da parte di TIM della procedura di portabilità del numero 037224xxx e di espletamento della stessa in data 8 ottobre 2018. D'altra parte, gli operatori convenuti convergono sulla DAC indicata nel giorno 8 ottobre 2018 e, sotto il profilo formale, la procedura risulta regolarmente espletata.

Ciò posto, la stessa natura del disservizio sembrerebbe soltanto in parte dovuta alla procedura di passaggio, essendo l'asserita interruzione della linea iniziata quando l'utenza era ancora in carico a Vodafone. In relazione a tanto, diventa quanto mai dirimente l'assenza in atti di reclami da parte dell'utente, il quale ha asserito genericamente di aver segnalato il problema ma non ha fornito un minimo di corredo informativo utile a rilevare la tracciabilità delle segnalazioni effettuate (nei confronti di nessuno dei due operatori convenuti).

Infatti, rispetto alla data di inizio della problematica, il 18 settembre 2018, solo in data 13 marzo 2019 l'istante ha segnalato disservizi sulla linea attraverso il deposito del formulario GU5 n. 96252. Pertanto, non può non venire in rilievo la clausola di esclusione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, che in via generale trova applicazione nei casi in cui *“l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza”*, tanto più che una totale interruzione del servizio è un problema di immediata percezione da parte dell'utente.

Va rilevato, in particolare, che lo *screenshot* che l'utente ha depositato in sede di replica al fine di supportare le proprie contestazioni rispetto a TIM, che ha gestito il rientro della linea in controversia, non può essere considerato utile ai fini della presente decisione in quanto non vi è nell'SMS riportato il benché minimo elemento informativo che consenta di ricondurne il contenuto alla linea telefonica in controversia.

Infine, rilevata l'assenza di segnalazioni e reclami, considerato che il provvedimento temporaneo n. GU5/96252/2019 è stato archiviato in data 26 marzo 2019 *“per avvenuta riparazione del guasto e corretto funzionamento del servizio VOIP”*, tenuto altresì conto che, in ottica di *caring*, l'operatore ha già riconosciuto in favore del proprio cliente un incontestato indennizzo (pari a euro 100,00), non si rinvergono evidenze istruttorie alla luce delle quali poter riconoscere un indennizzo nell'ambito della presente procedura.

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 non accoglie l'istanza dell'utente Merlini nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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 2020, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 5 maggio 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