



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 22/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ARGENTINO / VODAFONE ITALIA S.P.A. / TIM S.P.A.  
(GU14/602/2017)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 febbraio 2018;

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA l’istanza della Sig.ra Argentino, del 15 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 081426xxx, lamenta il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione, nonché la sospensione dei servizi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. la Sig.ra Argentino, cliente di TIM S.p.A., a fronte delle modifiche unilaterali del contratto notificate dall'operatore e stante il perdurante malfunzionamento dei servizi, voce e ADSL, in data 18 ottobre 2016 ha comunicato alla Società il recesso dal contratto;

b. in pari data, ha sottoscritto un contratto con Vodafone Italia S.p.A., previa migrazione della linea telefonica da TIM S.p.A., in adesione all'offerta denominata "Red Plus linea fissa" per l'attivazione dei servizi voce e dati, oltre che di un'utenza mobile;

c. atteso che Vodafone Italia S.p.A. non forniva tempestivamente la "vodafone station", funzionale all'attivazione dei servizi, l'istante, in data 3 novembre 2016, ha inviato all'operatore un reclamo a mezzo pec, rimasto privo di riscontro;

d. il 18 novembre 2016, tuttavia, TIM S.p.A. ha sospeso sia il servizio voce che l'ADSL, servizi poi riattivati in data 9 dicembre 2016, a seguito dell'istanza depositata dall'utente, ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento*, presso il CORECOM competente;

e. nelle more, l'istante ha contattato Vodafone Italia S.p.A. "il quale rappresentava di avere difficoltà nell'esecuzione del contratto in quanto TIM non forniva la linea per perfezionare il processo di migrazione richiesto";

f. TIM S.p.A., d'altro canto, riferiva telefonicamente all'utente che "a causa di un'errata gestione del recesso del 18.10.2016, TIM aveva cessato la numerazione";

g. in relazione a tanto, la Sig.ra Argentino ha inviato ad entrambi gli operatori un reclamo a mezzo pec del 29 novembre 2016, rimasto privo di riscontro;

h. in data 18 gennaio 2017 l'utente, a mezzo pec, ha inviato ad entrambi gli operatori un ulteriore reclamo per sollecitare l'espletamento della procedura di migrazione, ugualmente rimasto privo di riscontro;

i. alla data del deposito dell'istanza di definizione la migrazione non era stata espletata, quindi Vodafone Italia S.p.A. non aveva ancora adempiuto al contratto sottoscritto il 18 ottobre 2016.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio voce e dati;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione del contratto da parte di Vodafone Italia S.p.A.;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per scorretta pratica commerciale;

v. la corresponsione dell'indennizzo per errata gestione del recesso da parte di TIM S.p.A.;



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- vi. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- vii. lo storno di eventuali fatture future di TIM S.p.A.;
- viii. il rimborso delle spese di procedura.

### 2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che il ritardo nell'attivazione dei servizi è dipeso da causa non a sé imputabile. Infatti, la prima richiesta di migrazione, del 20 ottobre 2016, ha ricevuto il KO di TIM S.p.A. in quanto “*la risorsa risultava sospesa*”. A seguito della riattivazione della linea “*si è proceduto ad inserire un nuovo ordine di attivazione correttamente espletato in data 15 marzo 2017*”.

L'operatore TIM S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

*In primis* si osserva che le doglianze mosse dall'istante nei confronti di TIM S.p.A. restano incontestate, non avendo l'operatore rilevato alcunché a propria difesa, tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione.

Nel merito, dalla documentazione in atti, risulta che Vodafone Italia S.p.A. ha inviato una prima richiesta di migrazione a TIM S.p.A. in data 20 ottobre 2016, ovvero molto prima dell'interruzione della linea, avvenuta il successivo 18 novembre 2016. Ciò nonostante l'operatore *donating* ha notificato il KO alla procedura, adducendo l'indisponibilità della risorsa, benché la linea fosse attiva e funzionante in quanto ancora non era stata cessata. Peraltro, si evidenzia che nella comunicazione di recesso inviata dall'utente a TIM S.p.A., è scritto espressamente “*vi contatterò a breve un altro operatore telefonico per il cambio gestore*”, preannunciando, quindi, una richiesta di migrazione.

Per quanto sopra, si ritiene che il ritardo nell'espletamento della procedura sia addebitabile esclusivamente a TIM S.p.A. che, innanzitutto, non ha processato regolarmente la richiesta pervenuta da Vodafone Italia S.p.A. il 20 ottobre 2016, nonostante la linea fosse nella sua disponibilità e fosse ancora attiva, ma in seguito ha anche sospeso l'erogazione del servizio, non garantendo così la continuità dello stesso, come dispone la disciplina regolamentare vigente in materia di migrazione da un operatore ad un altro. Pertanto, in accoglimento alle richieste *sub i.* e *ii.*, TIM S.p.A., in riferimento al periodo compreso dal 20 ottobre al 16 novembre 2016, è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 3 euro al giorno per ciascun servizio per 29 giorni, per un importo totale pari ad euro 174,00 (centosettantaquattro/00); mentre, in riferimento al periodo compreso dal 18 novembre al 9 dicembre 2016, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 15,00 euro al giorno per ciascun servizio per 17 giorni, per un importo totale pari ad euro 510,00 (cinquecentodieci/00).

Viceversa, per quanto attiene alla richiesta *sub iii.*, si ritiene Vodafone Italia S.p.A. responsabile del ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione in relazione al lasso di tempo intercorrente dal 9 dicembre 2016, data in cui TIM S.p.A. ha riattivato la linea telefonica, al 15 marzo 2017, data in cui Vodafone Italia S.p.A. ha poi attivato la linea. Infatti l'operatore *recipient* non ha dato evidenza delle attività poste in essere a seguito della riattivazione dei servizi da parte dell'operatore *donating* e soprattutto non ha dimostrato di aver tempestivamente posto in essere le procedure di competenza finalizzate a dare esecuzione al contratto sottoscritto in data 18 ottobre 2016. Pertanto, Vodafone Italia S.p.A. in riferimento al periodo compreso dal 9 dicembre 2016 al 15 marzo 2017, è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 3 euro al giorno per ciascun servizio per 96 giorni, per un importo totale pari ad euro 576,00 (cinquecentosettantasei/00).

Inoltre, dato atto che l'Autorità adita non è competente a disporre in merito alla richiesta di cui al punto *iv.*, si ritiene che la richiesta di cui al punto *v.* abbia trovato equo soddisfacimento nell'accoglimento delle richieste *sub i.* e *ii.*, come sopra disposto.

La richiesta *sub vi.* può trovare accoglimento con riferimento al reclamo inviato, a mezzo pec, ad entrambi gli operatori in data 29 novembre 2016, tenuto conto delle interlocuzioni telefoniche intercorse, precedentemente, tra ciascuno dei due operatori e l'istante.

In relazione a tanto, la società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 53,00 (cinquantatre/00), calcolati nella misura di euro 1,00 al giorno, per 53 giorni, in riferimento al periodo compreso dal 29 novembre 2016 al 7 marzo 2017 (data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM competente), già decurtato dei 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 6.4 delle Condizioni generali di contratto *business* per dare riscontro al reclamo. Parimenti, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 68,00 (sessantotto/00), calcolati nella misura di euro 1,00 al giorno, per 68 giorni, in riferimento al periodo compreso dal 29 novembre 2016 al 7 marzo 2017 (data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM competente), già decurtato dei 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto *business* per dare riscontro al reclamo.

La richiesta *sub vii.* non può essere accolta, stante la genericità e l'indeterminatezza della stessa.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

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

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 75,00 (settantacinque/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza:

i. euro 174,00 (centosettantaquattro/00), a titolo di indennizzo per ritardato nell'espletamento della procedura di migrazione;

ii. euro 510,00 (cinquecentodieci/00), a titolo di interruzione della linea telefonica;

iii. euro 68,00 (sessantotto/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 75,00 (settantacinque/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza:

iv. euro 576,00 (cinquecentosettantasei/00), a titolo di indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione;

v. euro 53,00 (cinquantatre/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. Le società TIM S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Roma, 15 febbraio 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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