

DELIBERA N. 308/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VANGONE / TISCALI ITALIA S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/289671/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 settembre 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 *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'articolo 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;

VISTA l'istanza dell'utente sig.ra Vangone, del 9 giugno 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica n. 0818587xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu), in data 23 novembre 2018 l'utente sottoscriveva un contratto di abbonamento con la società Tiscali Italia S.p.A., avente ad oggetto l'Offerta “*ADSL FULL*”, che prevedeva la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL, previa migrazione della predetta numerazione, in uso con il precedente operatore;

b. a far data dal mese di novembre 2018 l'istante riscontrava l'interruzione di entrambi i servizi e, atteso il protrarsi del disservizio nonostante i numerosi reclami, in data 24 gennaio 2019 l'istante si vedeva costretto a rivolgersi all'associazione

Assorimborsi al fine di sporgere formale reclamo a mezzo PEC e successiva istanza di conciliazione;

c. il ripristino della funzionalità di entrambi i servizi sulla risorsa numerica 0818587xxx avveniva solo in data 23 marzo 2019 a seguito di istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Campania.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. l'immediato ripristino dei servizi inerenti all'utenza telefonica n. 0818587xxx;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal mese di novembre 2018;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione di entrambi i servizi da parte della società Tiscali Italia S.p.A.;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. lo storno dell'insoluto e il rimborso degli importi fatturati dalla società Vodafone Italia S.p.A. a far data dal mese di novembre 2018.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Tiscali Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«l'istante è titolare, dal 18/03/2019, di un servizio ADSL e Voce denominato "ADSL Full" sulla linea telefonica numero 0818587xxx. Il 23/11/2018 il Cliente aderiva all'offerta "ADSL Full", contestualmente, in data 24/11/2018, la Società scrivente inviava all'indirizzo email giuseppefusco_@libero.it (il plico (Welcome Pack) (All. 1 – WP), contenente le condizioni generali di contratto e le caratteristiche dell'abbonamento. Sulla documentazione contrattuale sono ampiamente specificate le promozioni applicate, la durata contrattuale e i costi in caso di recesso (cfr. All.1 art. 3 – Condizioni Generali di Contratto). In data 03/12/2018, da come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM" (All. 2 - CRM) l'ordine di attivazione subiva un KO per "Causale: Richiesta Delega RID rifiutata: BE01 - InconsistentWithEndCustomer (Incoerenza del nome o dell'identificativo)". In data 02/01/2019 Tiscali inviava a Vodafone (OPI) la richiesta di migrazione, con codice sessione 1905285, ottenendo in Fase 2 un KO per "Codice migrazione errato 1" (All. 3 – OLO2OLO). A seguito del KO, il 09/01/2019 la Società scrivente inviava al Cliente il seguente sms (All. 4 – SMS): "Tiscali: la richiesta è stata scartata per codice migrazione errato. Inviaci copia della fattura del tuo precedente gestore a codicemigrazione@it.tiscali.com. In data 10/01/2019, l'Assistenza Tiscali contattava l'Istante (cfr. All. 2) al fine di informarlo ulteriormente dell'esito del KO (cfr. All. 3). In tale occasione il Cliente comunicava che da tempo non riceveva le fatture Vodafone e che effettivamente il CDM poteva essere errato, si impegnava pertanto a verificare il CDM ed a inviarlo corretto a codicemigrazione@it.tiscali.com (cfr. All. 3). In data 16/01/2019 Tiscali inviava a Vodafone (OPI) nuova richiesta di migrazione, con codice sessione 10301090-10301091-20190116-20190213, ottenendo in Fase 2 un OK (All. 3b*

– OLO2OLO) e un successivo KO, il 04/02/2019, in Fase 3 per “Codice sessione inesistente dal donating 1” (All. 5 – OLOGUI). In data 23/01/2019 la Società scrivente procedeva alla spedizione del hardware necessario al corretto funzionamento del servizio (All. 6 – OLOGW). In data 14/02/2019 Tiscali inviava a Vodafone (OPI) la nuova richiesta di migrazione, a fronte del nuovo CDM 5ST0818587967001D, comunicato dal Cliente (All. 7 – CDMOPI) con codice sessione 10313242-10313243-20190214-20190314, ottenendo in Fase 2 un OK (All. 3c – OLO2OLO) e un successivo OK in Fase 3 (cfr. All. 5). Per quanto sopra esposto è evidente come alcuna responsabilità possa addebitarsi a Tiscali per il ritardo nell’attivazione del Servizio, che si è prodigata con ogni mezzo, confrontandosi sia con l’Istante, sia con Vodafone (OLO donating) che con Telecom (OLO donor), al solo fine di risolvere in breve tempo le problematiche riscontrate in fase di Migrazione. In data 24/01/2019, l’Avv. Andrea Gaudino, per conto del Cliente, inviava un reclamo via PEC (All. 8 – Reclamo) alla Società scrivente e a Vodafone, con il quale riferiva che l’Istante da Novembre 2018 era disservito nonostante gli venissero addebitate sul RID le fatture da Vodafone e che Tiscali non aveva ancora attivato i Servizi richiesti.

Tiscali, con Raccomandata del 28/02/2019, rispondeva all’Avv. Andrea Gaudino (All. 9 – Riscontro) comunicando che il processo di attivazione era in corso, che il modem era stato consegnato il 29/01/2019, di aver sollecitato Telecom per il completamento del processo e che i disservizi non erano riconducibili alla Società scrivente in quanto la numerazione era ancora in carico a Vodafone. Dai tabulati di traffico (All. 10 – Tabulato Fonia e All. 11 – Tabulato Dati), si conferma la corretta fruizione del Servizio a seguito dell’espletamento della Migrazione (cfr. All. 5). Al reclamo inviato via PEC, dall’Istante in data 24/01/2019 (cfr. All. 8), Tiscali forniva riscontro tramite Raccomandata il 28/02/2019 (cfr. All. 9). Giova precisare che il reclamo del 24/01/2019 (cfr. All. 8) è stato inviato all’indirizzo PEC amministrazione.tiscali@legalmail.it, tale indirizzo PEC non risultava corretto, infatti, come indicato al punto 3.3 Reclami della Carta dei Servizi (cfr. All. 12), i Clienti possono inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: posta ordinaria presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari; via pec a servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it; fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende; via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende. Eventuali comunicazioni inviate ad indirizzi o riferimenti non presenti nella Carta dei Servizi (cfr. All. 12) non possono essere presi in considerazione in quanto non deputati alla ricezione di comunicazioni da parte dei Clienti. La stessa AGCOM, nella Delibera n. 5/17/CIR, al Par. 3, non ha ritenuto valida una comunicazione inviata ad un “indirizzo di posta certificata non contemplato dall’articolo 3, comma 3 della Carta dei Servizi Tiscali».

Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante.

L’operatore Vodafone Italia, nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: «con particolare riguardo alla lamentata mancata migrazione della linea si evidenzia che nei sistemi TeleTu risulta che la migrazione del numero 0818587xxx si è

espletata il 21 marzo 2019. Da quanto ricostruito e dalle schermate allegate appare, pertanto, incontrovertibile l'assenza di responsabilità di TeleTu nella gestione della procedura di migrazione, ribadendo la correttezza dell'unico KO lato donating. Sul punto, giova ribadire con forza che l'attività di impulso della migrazione o np pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore recipient, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). La fase 3 è, dunque, di esclusiva competenza del gestore recipient. Si evidenzia, inoltre, che le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione sono esclusivamente a carico del gestore di rete (cd. operatore notificato), secondo quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS, art. 18, co 2, lett. g.. Si ricorda, inoltre, che l'indennizzo giornaliero per il ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, a carico dell'operatore ritenuto responsabile, è previsto nella misura pari a € 1,50 (art. 7, co 1, Del. N. 347/18/CONS, All. A). Del tutto priva di pregio appare, dunque, la domanda di indennizzo per malfunzionamento/interruzione del servizio, in quanto la contestazione appare oltremodo generica ed eventuali disservizi non sono imputabili a Teletu. Non risulta, peraltro, alcuna segnalazione di disservizio o reclamo in atti inviato ai recapiti TeleTu per disservizi relativi al periodo lamentato. A tal riguardo, si ricorda che l'art. 13 della del. N. 347/18/CONS, All. A (Regolamento Indennizzi) stabilisce testualmente che nella fattispecie contemplata dall'art. 6 il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Inoltre, l'art. 6 prevede l'obbligo di corresponsione degli indennizzi solo laddove l'interruzione o malfunzionamento dei servizi sia imputabile all'operatore. Per mera completezza difensiva, si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. Destituita di fondamento appare anche la domanda di storno delle fatture emesse da TeleTu, atteso che il servizio è rimasto attivo fino all'espletamento della migrazione in Tiscali e la fatturazione è proseguita fino a tale data. Inoltre, si eccipisce che non risulta agli atti alcun valido reclamo relativo alla fatturazione».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, si deve premettere che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di immediato ripristino della funzionalità dei servizi inerenti all'utenza telefonica n. 0818587xxx deve ritenersi superata, atteso che la migrazione della predetta risorsa numerica è stata espletata con esito positivo in data 21 marzo 2019 a seguito di un ordinativo processato in data 14 febbraio 2019; elemento fattuale confermato dalle parti in causa, e documentato dalla copia del tabulato del traffico, giusta allegazione agli atti.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., si deve evidenziare che la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente alla predetta

utenza telefonica, sebbene lamentata a far data dal mese di novembre 2018, è stata segnalata dall'istante solo in data 24 gennaio 2019 mediante invio di reclamo a mezzo PEC a entrambi gli operatori.

Nel merito, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato entrambi i servizi fino al 21 marzo 2019 è ascrivibile esclusivamente alla società Vodafone Italia S.p.A., atteso che dalla copia delle schermate prodotte agli atti emerge che la risorsa numerica è sempre stata nella disponibilità dell'OLO *donating* a causa delle notifiche di scarto dei due ordinativi di migrazione inseriti dalla società Tiscali Italia S.p.A. nelle date, rispettivamente, del 2 gennaio 2019 e del 16 gennaio 2019; circostanza di cui l'istante avrebbe dovuto essere stato informato in sede di prima segnalazione di disservizio del 24 gennaio 2019. Al riguardo, la società Vodafone Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico – giuridica in ordine alla totale interruzione dei servizi, limitandosi ad asserire in memoria *“del tutto priva di pregio appare, dunque, la domanda di indennizzo per malfunzionamento/interruzione del servizio, in quanto la contestazione appare oltremodo generica ed eventuali disservizi non sono imputabili a Teletu. Non risulta, peraltro, alcuna segnalazione di disservizio o reclamo in atti inviato ai recapiti TeleTu per disservizi relativi al periodo lamentato”*. In ordine al disservizio lamentato dall'istante a far data dal 24 gennaio 2019, la società Vodafone Italia S.p.A. non ha documentato la tempestiva gestione delle richieste di intervento tecnico.

Pertanto, la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, imputabile esclusivamente alla società Vodafone Italia S.p.A., legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* da computarsi per il numero complessivo di 56 giorni per ciascun servizio (voce e ADSL) dal 24 gennaio 2019 al 21 marzo 2019. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., deve ritenersi accoglibile.

Diversamente deve ritenersi non accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi previa migrazione della numerazione n. 0818587xxx da Vodafone Italia - TeleTu a Tiscali Italia, in considerazione di quanto disposto dalla Carta Servizi Tiscali Italia, che prevede espressamente che il tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, ovvero il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile, deve esaurirsi in 55 giorni, salvo i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili. Orbene, nel caso di specie, sebbene l'istante abbia richiesto in data 23 novembre 2018 la fornitura di entrambi i servizi, si deve evidenziare che solo successivamente, *id est* in data 16 gennaio 2019, a seguito della richiesta inoltrata da Tiscali Italia, l'istante ha comunicato mediante contatto telefonico al centro servizi Tiscali il codice di migrazione abbinato ai servizi attivi sulla propria linea, come documentato agli atti. Di seguito, in riscontro al reclamo del 24 gennaio 2019 la società Tiscali Italia con nota del 28 febbraio 2019 comunicava che *“l'ordine di attivazione del servizio sulla linea in oggetto risulta in corso. Il modem risulta già consegnato in data 29 gennaio 2019. È stato inoltrato un sollecito a Telecom Italia la quale ci ha notificato una data di attesa consegna prevista per il 13 marzo 2019. Si declinano eventuali disservizi, in quanto la numerazione risulta ad oggi in carico al precedente operatore OLO”*.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso dalla documentazione prodotta agli atti va evidenziato che la società Tiscali Italia S.p.A., sia nel corso dell'interlocuzione con l'istante che nel corso della presente procedura, ha dimostrato mediante allegazione della copia degli *screenshots* di avere provveduto a informare l'istante medesimo entro la tempistica dei 55 giorni in ordine alla sussistenza degli impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica. Pertanto, nel caso in esame, non si ravvisano gli estremi per l'applicazione degli articoli 4, comma 1 e 2, e 7, comma 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Di seguito non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Da ultimo, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., di storno e/o rimborso degli importi insoluti fatturati dalla società Vodafone Italia S.p.A. nel periodo del disservizio a far data dal mese di gennaio 2019.

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 della sig.ra Vangone nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0818587xxx, mediante lo storno e/ il rimborso degli importi fatturati a far data dal mese di gennaio 2019, allo stato insoluti, con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 672,00 (seicentasettantadue/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività inerente all'utenza telefonica 0818587xxx.

4. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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.

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

Roma, 23 settembre 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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