

DELIBERA N. 68/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA COLOMBEROTTO / VODAFONE ITALIA S.P.A. / TIM S.P.A. (GU14/8822/2018)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 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*” 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*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019, n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *«All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»»*;

VISTA l'istanza della sig.ra Colomberotto, acquisita con protocollo n. 0094996 del 24/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante ha richiesto l'attivazione dei servizi voce e dati nello scenario Vodafone (Teletu) *donating – TIM recipient*.

In proposito, l'istante riferisce di aver chiesto, in data 30 maggio 2018, il passaggio della utenza di rete fissa e dati da Vodafone (Teletu) a TIM e che, a seguito di tale richiesta, a partire dal 26 giugno successivo il servizio è stato progressivamente sospeso, fino alla totale interruzione, avvenuta in data 6 luglio 2018. Inutili sono risultate le interlocuzioni con i *call center* di entrambi gli operatori, tant'è che l'istante è stato costretto a presentare istanza per un provvedimento temporaneo, in data 1° agosto 2018, tramite la piattaforma Conciliaweb. In data 10 agosto 2018 la linea è stata ristabilita senza alcuna comunicazione, ma il successivo 17 agosto l'utente riceve la notifica di mancata adesione alla conciliazione dell'operatore Vodafone e la linea, lo stesso giorno, viene interrotta.

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

- i. Il ripristino della linea con lo stesso numero fino all'avvenuta attivazione della linea con l'operatore TIM;
- ii. l'indennizzo per i disservizi subiti, quantificato in euro 500,00.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, e l'estrema genericità dell'istanza.

Passando al merito della controversia, l'operatore ha evidenziato in primo luogo che *«dai sistemi Vodafone risultano due richieste di migrazione inserite da TIM: 1) richiesta inserita in data 04 giugno 2018, con ok gestionale di fase 2 in data 8 giugno 2018 e andata in scarto di fase 3 il 21 agosto 2018 per sessione scaduta; 2) richiesta*

inserita il 22 agosto 2018, con ok gestionale di fase 2 in data 28 agosto 2018 ed espletata il 7 settembre 2018 (...)».

Infine, l'operatore ha addotto che «*le fatture relative al periodo del lamentato disservizio riportano traffico nella norma sulla rete fissa*» e, infine, ha eccepito la mancata allegazione da parte dell'istante di prova dei reclami inerenti alla interruzione del servizio.

L'operatore TIM non ha depositato agli atti scritti difensivi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce del corredo istruttorio presente agli atti, le richieste di parte istante possono essere accolte per le ragioni di seguito riportate.

Preliminarmente, l'eccezione dell'operatore Vodafone relativa alla inammissibilità della istanza, in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione non merita accoglimento in mancanza di allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l'onere di circostanziare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio.

Passando al merito della controversia, occorre precisare quanto segue.

In primis, dal corredo documentale emerge che parte istante abbia effettuato una richiesta di passaggio da Vodafone (TeleTu) verso TIM relativamente al servizio voce e dati. Per l'effetto, TIM *recipient* ha inserito a sistema la richiesta in data 4 giugno 2018, il *donating* Vodafone ha rilasciato OK di fase 2 in data 8 giugno 2018, tuttavia non è stata espletata la fase 3, di competenza del *donating*. In data 22 agosto 2018 TIM ha inserito un'ulteriore richiesta che ha ricevuto di fase 2 il 28 agosto seguente e poi risulta espletata in data 7 settembre 2018.

Nel merito, la richiesta di cui al punto *sub* i, relativa alla riattivazione della linea in TIM può considerarsi ormai soddisfatta, atteso che il passaggio risulta espletato in data 7 settembre 2018.

In riferimento alla richiesta *sub*. ii, relativa al riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti, occorre precisare quanto segue.

Riguardo al disservizio relativo all'interruzione della linea, sebbene parte istante non abbia circostanziato l'avvenuta segnalazione del disservizio a messo *call center* dell'operatore, resta accertato che Vodafone ha sicuramente avuto notizia del disservizio con la proposizione dell'istanza per il tentativo di conciliazione del 23 luglio 2018 (procedura alla quale, peraltro, non ha aderito), istanza seguita poi da una richiesta di provvedimento temporaneo del 1° agosto successivo. A fronte di ciò, Vodafone non ha fornito evidenza di quanto addotto in memorie, ovvero che «*le fatture relative al periodo del lamentato disservizio riportano traffico nella norma sulla rete fissa*» né tantomeno di essersi prontamente attivata per la risoluzione della problematica. Pertanto, può ritenersi accertata la responsabilità della Vodafone per l'interruzione nella erogazione dei servizi

voce e dati a partire dalla data del 23 luglio 2018, con conseguente obbligo in capo al predetto operatore di corrispondere l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in riferimento al periodo intercorrente dal 25 luglio 2018 (ovvero 48 ore successive alla notizia del disservizio) al 7 settembre 2018 (data dell'attivazione della linea in TIM), per un periodo complessivo di 37 giorni, già decurtati di 7 giorni in cui l'utente riporta di aver riscontrato nuovamente la funzionalità del servizio (dal 10 al 17 agosto 2018), moltiplicati per euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio, e così per un importo totale di euro 444,00.

In riferimento al disservizio relativo al ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio fra operatori, atteso che TIM non ha addotto giustificazioni in merito all'asserita inerzia assunta a fronte del ok di fase 2 notificato da Vodafone, TIM, in qualità di operatore *recipient*, è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 1,50 al giorno per 85 giorni, computati in riferimento al periodo intercorrente dalla data in cui Vodafone ha rilasciato l'OK di fase 2 (8 giugno 2018) alla data di avvenuta attivazione della linea da parte di TIM (7 settembre 2018), per un periodo complessivo di 91 giorni, per un importo di euro 136,00.

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 sig.ra Colomberotto nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo per interruzione del servizio voce pari a euro 444,00 (quattrocentoquarantaquattro/00), maggiorati degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo di euro 136,00 (centotrentasei/00) a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, maggiorati degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. Le predette società 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.

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

Roma, 14 febbraio 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