

DELIBERA N. 79/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE
SALONE RIFLESSO E FACCI/ TIM S.P.A./VODAFONE S.P.A.
(GU14/56316/2018 - GU14/79045/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 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, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”* pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTE le istanze della ditta Salone Riflesso di Faccio del 10 dicembre 2018 e dell'utente Faccio del 5 febbraio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nelle istanze introduttive dei procedimenti e nella documentazione allegata, l'utente ha dichiarato di essere titolare di un contratto con Vodafone dal 7 maggio 2016 e di aver riscontrato sin da subito frequenti malfunzionamenti, sempre segnalati al servizio clienti del gestore ma senza esito.

L'istante ha così deciso di passare a TIM in data 11 gennaio 2018, con contratto *“Impresa Semplice Tutto Fibra”*.

In data 13 febbraio 2018 Vodafone ha interrotto i servizi, voce e dati, ma TIM non ha espletato la migrazione. Rimasta isolata per 74 giorni, alla riattivazione della linea in data 26 aprile 2018, l'istante ha riscontrato di essere ancora in carico a Vodafone e non al nuovo operatore. Segnalato il problema anche con due reclami scritti, rispettivamente del 6 e 22 marzo 2018, l'istante non ha ricevuto né riscontro né soluzioni.

L'utente ha lamentato altre interruzioni del servizio, una in data 7 maggio 2018 con ripristino della linea in data 6 giugno 2018, l'altra riscontrata dal 5 settembre 2018 al 17 ottobre 2018.

L'istante, infine, ha precisato che la migrazione si è espletata solo a metà ottobre 2018.

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

- i. indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- ii. indennizzo per reiterate interruzioni/sospensioni del servizio;
- iii. rimborso e storno degli importi non dovuti;
- iv. indennizzo per il ritardo nella migrazione e nella portabilità del numero;
- v. indennizzo per mancata attivazione della linea da parte di TIM;
- vi. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- vii. spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A., in via preliminare, ha rimarcato che non sono presenti insoluti in capo al soggetto istante.

In relazione ai fatti dedotti in controversia, l'operatore ha riportato che in data 5 gennaio 2018 l'istante ha sottoscritto un modulo di rientro in TIM per la linea n. 0424566193 con offerta fibra "2 canali". Pertanto, l'operatore ha emesso un ordinativo di rientro in data 23 gennaio 2018 che veniva tuttavia annullato.

Dalle verifiche che ha effettuato in "wholesale", in seguito al GU5 depositato dall'istante nel maggio 2018, TIM ha rilevato e riportato quanto segue: *"sul sistema CRM 3.0, è presente un ordine di cessazione CESS/MIG ADSL emesso il 22/01/2018 nei confronti dell'OLO Vodafone, in delivery, con DRO (Data Ricezione Ordine) del 22/01/2018 e DAC (Data Attivazione Concordata) del 01/02/2018. Dalle risultanze del Crm lato wholesale, è presente un ordine di lavorazione per il rientro della parte dati su BTS con DRO in data 23/01/2018 e DAC 01/02/2018 con successiva rimodulazione all'11/09/2018. Sui sistemi risulta altresì che l'espletamento tecnico (DES) è avvenuto il 05/09/2018."*

In considerazione di ciò, TIM ha sottolineato che il ritardo nell'espletamento tecnico della procedura non è in nessun modo a sé imputabile posto che la canalina del cliente era ostruita e ciò ha determinato l'annullamento degli ordini presenti nei sistemi informatici di TIM, come da schermate allegate.

TIM ha dichiarato, inoltre, che il numero oggetto di istanza è tornato disponibile nell'ottobre 2018, talché TIM ha provveduto ad attivare la linea RTG in data 9 ottobre 2018 e, successivamente, l'ha convertita in fibra in data 17 ottobre 2018.

Pertanto, TIM ha chiarito che fino al 17 maggio 2018 - come da verifica *wholesale* - la linea era attiva con Vodafone.

Nonostante non siano presenti reclami scritti afferenti alla migrazione in oggetto, TIM ha eccepito che il cliente è sempre stato informato delle lavorazioni in corso sulla sua linea. L'unico reclamo risultante nei sistemi di TIM è stato gestito con un rimborso di euro 120,00 presente sulla fattura n. 1.19, allegata in atti.

Vodafone Italia S.p.A. ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità delle richieste di indennizzo per malf funzionamento e sospensione dei servizi in quanto non espressamente formulate nell'istanza UG.

Nel merito, in relazione al lamentato ritardo nella migrazione dell'utenza n. 0424566193 verso TIM, Vodafone ha evidenziato che nei propri sistemi risulta presente una richiesta di migrazione del *recipient* inserita in data 15 gennaio 2018, con "OK" di fase 2 del 19 gennaio e chiusa solo nel settembre 2018. Altre tre richieste, inserite successivamente, sono andate in scarto in pendenza della prima richiesta.

In relazione al mal funzionamento, l'operatore ha contestato la domanda dell'istante in quanto oltremodo generica e carente di qualsiasi fondamento, in fatto e diritto. Secondo il gestore, l'utente non ha indicato né la linea interessata dal disservizio né in quel periodo si sia verificato lo stesso, allegando quale unico reclamo quello del marzo 2018.

Nello specifico, Vodafone, in relazione al periodo contestato, ha rilevato a sistema tre *trouble ticket* (due associati alla sostituzione della *Vodafone Station* – risultata fulminata - e uno per connessione KO, risolto con intervento del gestore di rete), gestiti nei tempi di lavorazione previsti dalla Carta del Cliente, documento pubblicato in accordo

con i parametri *standard* richiesti dall'Agcom e che informa gli utenti sugli impegni di qualità assunti da Vodafone in relazione all'attività di fornitura dei servizi.

Vodafone ha altresì specificato che la rete fissa dell'istante ha generato traffico regolare nel periodo contestato.

In ordine alla richiesta di storno e rimborso, Vodafone ne ha eccepito la fondatezza data l'assenza in atti di reclami legati alla fatturazione e, in ogni caso, di segnalazioni precedenti a quella del marzo 2018. Al riguardo, l'operatore ha riportato la situazione contabile dell'istante, che presenta un insoluto di euro 478,61.

Infine, in merito al lamentato mancato riscontro al reclamo, Vodafone ha eccepito di averlo gestito correttamente, anche alla luce delle condizioni generali di contratto e dei tempi di risposta ivi contemplati.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in udienza di discussione, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, si dà atto della riunione dei procedimenti identificati, rispettivamente, con n. 56316 e n. 79045, disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del *Regolamento* in quanto omogenei sotto il profilo soggettivo; infatti, è evidente che l'utente lamenta disservizi che si verificano su un arco temporale che va a estendersi con la seconda istanza, ma insistono tutti sul medesimo rapporto contrattuale e, pertanto, la predisposizione di un unico provvedimento risponde ai criteri di efficienza e logicità dell'azione istruttoria e decisoria.

Sempre in via preliminare, occorre precisare che l'eccezione di inammissibilità delle richieste di indennizzo per malfunzionamento e interruzione del servizio, sollevata da Vodafone, non può trovare accoglimento atteso che, ad attenta lettura del formulario UG depositato con l'allegata descrizione dei fatti, le domande dell'istante non risultano effettivamente estese in sede di definizione; in particolare, a fronte di una corrispondenza nella descrizione dei fatti, l'istante – nel formulario UG – ha riportato la generica richiesta di riconoscimento degli indennizzi previsti dal regolamento che, così formulata, può ritenersi assorbente di tutte le doglianze dettagliate nella documentazione allegata.

Passando al merito della controversia, in relazione alla richiesta *sub i.*, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento nella misura in cui appare riferirsi all'insoddisfazione dell'istante rispetto alla qualità dei servizi di Vodafone sin dai primi tempi di attivazione degli stessi, risalenti al maggio 2016.

Posto che il primo reclamo documentato in atti risulta essere quello del 6 marzo 2018, non può che trovare applicazione la clausola di esclusione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, quanto meno in relazione ai più risalenti malfunzionamenti. D'altra parte, si nota che l'istante si è risolto a rientrare in TIM dopo quasi due anni dal momento in cui ha potuto testare il funzionamento e la qualità del servizio offerto da Vodafone.

Sulla base di tali precisazioni, ai fini della presente decisione, alla luce della documentazione in atti si ritiene che possano essere valutati i disservizi lamentati dall'istante tenuto conto della richiesta di rientro in TIM del gennaio 2018 e del reclamo del 6 marzo 2018, in relazione sia alle ripetute interruzioni del servizio, voce e dati, sia al ritardo della migrazione della linea.

Passando al punto ii., dunque, si ritiene che le richieste dell'istante possano trovare accoglimento come di seguito motivato.

Dall'istruttoria emerge che l'utenza dedotta in controversia è rimasta in consistenza Vodafone fino al 5 settembre 2018 e, pertanto, i disservizi lamentati da parte istante sono ascrivibili a tale operatore fino a quando il medesimo è rimasto responsabile del funzionamento della linea e dell'erogazione del servizio al proprio cliente.

D'altra parte, è proprio il gestore in parola a dichiarare che “[a]d ogni modo, la rete fissa ha generato regolare traffico nel periodo in cui è stata attiva con Vodafone”.

Al riguardo, si osserva che tale asserzione è rimasta tuttavia priva di riscontro se si considera che - alla luce del fascicolo documentale - non vi è prova alcuna della presenza di traffico nel periodo contestato dall'utente o comunque di erogazione del servizio, stante la prima totale interruzione totale lamentata in riferimento al periodo dal 13 febbraio 2018 al successivo 26 aprile.

In considerazione di ciò, si ritiene che l'utente abbia diritto a un ristoro proporzionato al disagio subito: posto che il primo reclamo documentato è stato effettuato a mezzo PEC, con ricevuta di consegna dell'8 marzo 2018, tenuto conto dei quattro giorni lavorativi previsti dalle condizioni generali di contratto per la risoluzione di un guasto, il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo è il 14 marzo 2018, mentre il *dies ad quem* è il 26 aprile 2018, data di ripristino del servizio indicata dall'istante: l'operatore è quindi tenuto a corrispondergli l'importo complessivamente pari a euro 1.032,00 per un totale di 43 giorni di totale disservizio (euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio, da raddoppiare in quanto trattasi di utenza *business*), ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

In relazione ai successivi periodi di totale assenza di servizio, rispettivamente compresi tra il 7 maggio e il 6 giugno 2018 e il 5 settembre e il 17 ottobre 2018, si rendono necessarie ulteriori precisazioni.

Mentre nel caso del primo disservizio contestato, l'utente ha segnalato il problema direttamente al gestore sporgendo formale reclamo, in occasione delle successive interruzioni del servizio ha dato impulso all'intervento degli operatori convenuti avviando direttamente la procedura conciliativa con contestuale deposito del modulo GU5.

Ciò stante, si ritiene che, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, la data di deposito del GU5 - prot. n. 11614 del 16 maggio 2018 - possa assumersi come *dies a quo* per il computo dell'indennizzo dovuto all'utente a fronte della contestata interruzione del servizio.

In particolare, posto che Vodafone aveva in carico l'utenza al momento della lamentata “sospensione” riscontrata dal 7 maggio al 6 giugno 2018 e che non ha provato in alcun modo di aver regolarmente erogato il servizio, si ritiene che sia tenuta a corrispondere in favore dell'utente un ulteriore importo pari a euro 504,00 per i 21 giorni di disservizio compresi tra il 16 maggio (GU5) e la data di ripristino del servizio indicata

dall'utente, il 6 giugno 2018 (euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio, da raddoppiarsi in quanto trattasi di utenza *business*).

Infine, per quanto attiene al disservizio sulla linea riscontrato dall'utente in data 5 settembre 2018, risolto parzialmente in data 9 ottobre e, poi, completamente, in data 17 ottobre 2018, si ritiene che la responsabilità debba piuttosto ascriversi a TIM alla luce delle evidenze istruttorie.

Infatti, per la componente dati, l'operatore - a fronte di una data di attesa consegna (DAC) rimodulata al giorno 11 settembre 2018 - individua poi il 5 settembre 2018 quale data di effettivo espletamento (DES) della procedura e, per contro, anche Vodafone riporta, da schermate in atti, la medesima data del 5 settembre come data di "notifica F3" e di "chiusura migrazione".

Può dunque evincersi che la data di inizio del disservizio coincide con il momento di effettivo passaggio della linea da Vodafone a TIM e che quest'ultimo debba pertanto rispondere del disagio patito dall'utente, corrispondendo l'indennizzo da computarsi ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Analogamente a quanto sopra specificato, l'indennizzo deve essere calcolato in relazione al periodo compreso tra il 14 settembre (data di deposito del GU5 n. 17525) e il 17 ottobre 2018 (data di ripristino completo della linea), con le seguenti precisazioni.

Alla luce di quanto in atti, si evince che il disservizio è stato totale fino al 9 ottobre 2018, momento nel quale la linea voce è stata riattivata, e parziale fino al 17 ottobre 2018, quando anche la linea dati, convertita in fibra, è stata da ultimo ripristinata.

Ciò stante, l'utente ha diritto a un indennizzo complessivamente pari a euro 700,00 per i 25 giorni compresi tra il 14 settembre e il 9 ottobre 2018 (euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio, con maggiorazione di 1/3 per l'accesso in fibra, da raddoppiarsi in quanto trattasi di utenza *business*) e pari a euro 112,00 per il disservizio sulla sola componente dati/fibra protrattosi fino al 17 ottobre 2018 (euro 6,00 *pro die* con maggiorazione di 1/3 per l'accesso in fibra, da raddoppiarsi in quanto utenza *business*), ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Quanto alla richiesta di cui al punto iii., si precisa che la stessa può trovare parziale accoglimento, nei termini di seguito precisati.

Posto che Vodafone ha dato evidenza di un insoluto pendente, si ritiene che la posizione contabile dell'istante debba essere ricalcolata stornando gli addebiti riferiti ai due periodi di totale assenza del servizio di cui Vodafone è responsabile: 13 febbraio 2018/26 aprile 2018 e 7 maggio 2018/6 giugno 2018, atteso che, in assenza del servizio, è evidente che non può sorgere in capo all'operatore il diritto alla controprestazione, in termini di corresponsione dei canoni addebitati al cliente a fronte di un servizio non erogato.

Per quanto riguarda TIM, invece, non risultano in atti addebiti antecedenti al periodo novembre- dicembre 2018 di cui alla prima fattura, scontata, emessa per il cliente e pertanto la richiesta dell'utente non può essere accolta nei confronti del predetto operatore.

In relazione alle richieste *sub* iv. e v., si ritiene che le stesse possano essere trattate congiuntamente in quanto riferite al medesimo disservizio patito dall'utente (in relazione

al quale non possono duplicarsi le voci di indennizzo), cioè il ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio della propria utenza da Vodafone a TIM.

Nel caso di specie, si configura dunque la fattispecie del ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio di cui all'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* e si ritiene che l'utente abbia diritto al relativo indennizzo da computarsi per il periodo compreso tra il 1° febbraio 2018 (DAC indicata dal gestore come data di attivazione concordata, rimodulata fino al successivo 11 settembre) e il 5 settembre 2018, data già sopra individuata come momento di passaggio della linea da Vodafone a TIM, per un totale di 216 giorni cui corrisponde l'importo complessivo di euro 648,00 (euro 1,50 *pro die*, da raddoppiarsi in quanto trattasi di utenza *business*), ai sensi del sopra citato articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo di cui al punto vi., si ritiene che la stessa possa intendersi assorbita dal riconoscimento degli indennizzi da corrispondere in favore dell'utente per il ristoro dei disservizi contestati.

Infine, in riferimento alla richiesta relativa al rimborso di spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma *ConciliaWeb* è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 di Salone Riflesso di Faccio, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere all'utente, con le modalità di pagamento indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.032,00 (milletrentadue/00) a titolo di indennizzo *ex* articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 504,00 (cinquecentoquattro/00) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 1, *Regolamento indennizzi*;

iii. la Società è altresì tenuta ad aggiornare la posizione contabile dell'istante, stornando dagli importi insoluti le somme addebitate per i due periodi di interruzione del servizio, come circoscritti in premessa.

3. La Società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere all'utente, con le modalità di pagamento indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 700,00 (settecento/00) a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, commi 1 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 112,00 (centododici/00) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, commi 1 e 3, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 648,00 (seicentoquarantotto/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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, 27 febbraio 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