

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/250042/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GALETTA
- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), TIM SpA (Kena mobile)**

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente GALETTA, del 27/02/2020 acquisita con protocollo N. 0088847 del 27/02/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’utente, titolare dell’utenza fissa n. 0803141xxx, nel corso del procedimento ha dichiarato quanto segue: a. già cliente di TIM S.p.A. (in seguito anche solo “TIM”), ha aderito a una proposta commerciale della società Vodafone Italia S.p.A. (in seguito anche solo “Vodafone”) in data 24/06/2019, che prevedeva l’attivazione del servizio in fibra al prezzo bloccato di euro 27,90 i.i. per 48 mesi, una SIM n. 3287852xxx associata al profilo “Internet Unlimited” e l’addebito diretto sul conto corrente; b. assicurato dal rivenditore circa i tempi stretti del trasferimento dell’utenza (10 giorni), in assenza di espletamento della procedura, l’utente ha aperto diversi ticket: n. 136725676 del 27/06/2019, n. 91220389 del 12/07/2019 e n. 136725676 del 26/07/2019; c. l’attivazione del servizio, anziché realizzarsi entro i 10 giorni lavorativi dalla data del contratto, è avvenuta soltanto in data 02/09/2019; d. l’utente ha lamentato “doppia fatturazione” nel corso del trasferimento della propria utenza, infatti il vecchio operatore TIM ha emesso illegittimamente fatture per i mesi di luglio, agosto e settembre 2019 (n. RS02900570, n. RS03403181 e n. RS037993951), mentre Vodafone ha emesso la fattura illegittima n. AL20419564 del 26/10/2019 relativa al periodo in cui il numero fisso era ancora attivo con TIM; e. nelle proprie repliche, tra l’altro, l’utente ha rilevato che dalle memorie di TIM si evince la tardività della richiesta di migrazione di Vodafone e ha altresì specificato di non aver riscosso alcuna somma erogata da TIM in seguito al tentativo di conciliazione; a Vodafone, in particolare, ha contestato di non aver sottoscritto la Carta servizi e che la procedura non si è espletata nella tempistica prevista dalla regolamentazione di settore, insistendo nell’accoglimento delle proprie richieste. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. l’applicazione delle sanzioni previste dall’articolo 2, comma 20, della Legge n. 481/1995; ii. la liquidazione dell’indennizzo per il ritardo nell’attivazione del servizio sulla linea n. 0803141xxx; iii. il rimborso o il ricalcolo delle fatture emesse dagli operatori; iv. la liquidazione dell’indennizzo per disservizi nel corso del passaggio dell’utenza tra i due operatori; v. la liquidazione dell’indennizzo per attivazione di servizi non richiesti da parte di TIM S.p.A., dal 05/07/2019 al 30/09/2019; vi. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami effettuati per contestare la mancata attivazione del servizio; vii. il rimborso delle spese di procedura.

La società Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. In primo luogo, Vodafone ha contestato l'assenza di reclami in atti tale da escludere il riconoscimento di indennizzi ai sensi del Regolamento sugli indennizzi, mentre nel merito dei fatti ha specificato che la procedura di attivazione della linea con importazione del numero 0803141xxx è stata correttamente avviata, tuttavia le prime due richieste di migrazione, rispettivamente inserite in data 27/06/2019 e 02/07/2019, sono state scartate dal donating con causale "codice di migrazione errato". Una terza richiesta, inserita in data 23/07/2019, è andata in "KO" tecnico. Infine, la richiesta del 15/08/2019 è stata espletata correttamente in data 30/08/2019. L'operatore ha sottolineato, dunque, che il ritardo di attivazione non è a sé imputabile e ha comunque rammentato che la Carta servizi Vodafone prevede che il tempo massimo per l'attivazione del servizio di accesso a Internet da postazione fissa sia di 60 giorni dal giorno in cui l'operatore ha registrato l'ordine di attivazione. Nel caso di specie, Vodafone ha inoltre dichiarato che l'utente è stato costantemente aggiornato sullo stato della pratica di attivazione dei servizi, come dimostrato dagli screenshot degli SMS ricevuti. Quanto ai lamentati disservizi nel corso della procedura di passaggio, Vodafone ha contestato l'assenza di segnalazioni o reclami in atti aventi per oggetto malfunzionamenti o interruzioni del servizio, rivestendo il reclamo stesso un ruolo dirimente anche ai fini del computo di eventuali indennizzi. In relazione alle richieste di rimborso e ricalcolo, Vodafone ha evidenziato di aver operato correttamente in relazione alla fattura del 26/10/2019, atteso che la stessa contiene addebiti per la rete fissa a partire dal 31/08/2019. Vodafone, infine, ha contestato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami atteso che non depositato in atti alcun reclamo da parte dell'utente. Sulla base di tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza. L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. Nel merito dei fatti, l'operatore ha dichiarato che la linea n. 0803141xxx è migrata verso altro operatore in data 17/09/19. Nello specifico, sui sistemi di rete è presente un ordinativo per l'attivazione della linea come VULA con "Data Ricezione Ordine" (DRO) del 26/07/2019, "Data Attesa Consegna" (DAC) del 02/08/19, scartato in data 30/07/2019 a causa di un probabile disallineamento nelle banche dati. Risulta inoltre presente un ordinativo con DRO del 21/08/2019, DAC del 30/08/2019 espletato in pari data. TIM ha precisato che la richiesta di "Cessazione tipizzata" è pervenuta in data 17/09/19 ed è stata espletata il 18/09/19, come da schermate riprodotte in memoria. Dalle ulteriori verifiche effettuate, TIM ha rilevato che, fino al momento della migrazione, il servizio è stato utilizzato regolarmente dal cliente e non risultano segnalazioni di guasti o disservizi. Infine, l'operatore ha precisato che in seguito al tentativo di conciliazione concluso con mancato accordo, è stato predisposto in favore dell'utente un indennizzo pari a euro 85,00, come da nota allegata in atti (del 20/02/2020). In base a tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito precisati. In primis, giova rammentare la natura della presente procedura amministrativa quale strumento di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, nell'ambito della quale, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento, "[l]'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", in conformità con la normativa generale in materia. Ciò stante, la richiesta di cui al punto i. non può trovare accoglimento, atteso che l'esercizio del potere sanzionatorio da parte dell'Autorità non trova applicazione nella singola lite tra utente e operatore, alla cui composizione è dedicato apposito assetto regolamentare nel quale rientra per l'appunto anche la presente procedura amministrativa. La richiesta di cui al punto ii. può trovare accoglimento atteso che, a fronte del disservizio lamentato dall'utente (ritardo di attivazione dei servizi Vodafone ovvero ritardo nell'espletamento della migrazione dell'utenza fissa n. 0803141xxx richiesta in data 24/06/2019), l'operatore, che pure in memoria ha fatto riferimento a screenshot di SMS informativi trasmessi all'utente per informarlo circa lo stato di lavorazione della pratica, non ha provato di aver adempiuto ai propri oneri informativi, potendo così trovare applicazione, nel caso di specie, la disposizione di cui all'articolo 4, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi. Di contro, l'utente ha lamentato di aver ricevuto degli SMS il cui esito non era corrispondente all'evolversi e alla tempistica della procedura in corso. In relazione a tanto, posto che nel corso della procedura di migrazione, sono emersi degli impedimenti che hanno determinato un ritardo nel suo completamento, si ritiene che, alla luce del corredo probatorio in atti, l'operatore non abbia provato di aver adempiuto a rendere edotto il proprio cliente circa la natura del ritardo. A ogni buon fine, si osserva che entrambi gli operatori hanno allegato documentazione e schermate che combaciano in relazione all'espletamento della migrazione avvenuto

in data 30/08/2019 (DAC), in seguito alla reiterazione del tentativo di importazione dell'utenza effettuato dal recipient, laddove le precedenti richieste, a partire dalla prima inserita in data 27/06/2019 documentata dalle schermate allegate da Vodafone, sono state scartate a causa del "codice segreto errato"; tale circostanza risulta peraltro compatibile con la documentazione presente nel fascicolo (depositata dall'utente) in quanto si rileva la non corrispondenza tra il codice indicato nel modulo contrattuale sottoscritto in data 24/06/2019 e quello riportato nella fattura TIM. Ciò precisato, si ritiene che l'indennizzo possa essere computato per un totale di 7 giorni dal 23/08/2019 (tenuto conto dei 60 giorni di tempo previsti dalla Carta servizi Vodafone per l'attivazione dei propri servizi) alla data sopra individuata del 30/08/2019; pertanto, la società è tenuta a corrispondere in favore dell'utente la somma pari a euro 52,50 (euro 7,50 pro die) in base al sopra richiamato articolo 4, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, da integrare in base all'articolo 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi in quanto, visto il contratto in atti, il servizio "Internet Unlimited" è stato erogato in fibra, per un importo ulteriore di euro 17,50 (2,50 euro pro die). Per completezza, si osserva che, sebbene nel modulo contrattuale sottoscritto dall'utente si faccia espressamente rinvio alle sole condizioni generali di contratto e non anche alla Carta servizi, quest'ultima deve essere considerata – alla luce del quadro normativo vigente in materia – un documento di carattere generale contenente gli standard e gli obiettivi di qualità del servizio che gli operatori sono obbligati a rispettare, andando così a integrare gli adempimenti contrattuali afferenti al rapporto con il singolo utente; in altre parole, laddove sia le norme primarie sia la regolamentazione di settore prevedono specifici obblighi in capo agli operatori in termini di informativa sui parametri di qualità da rispettare in fase di implementazione del servizio ivi inclusa la tempistica di attivazione dei servizi, va detto che la Carta servizi - pubblicata sul sito internet degli operatori e disponibile per l'utente al link presente nella modulistica contrattuale - assurge a tale ruolo informativo e consente altresì, in sede di applicazione di indennizzi automatici ovvero in sede di definizione delle controversie nell'ambito della presente procedura, di considerare le disposizioni in essa contenute e pubblicate dagli operatori come parte integrante del contratto, salvo il caso in cui le parti non concordino espressamente una tempistica di attivazione particolare e ben individuata, circostanza non verificata nel caso di specie. La richiesta di cui al punto iii. può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. Alla luce del corredo probatorio in atti, nel caso di specie non trova riscontro la lamentata "doppia fatturazione" atteso che Vodafone ha emesso la prima fattura per il periodo dal 31/08/2019 al 22/10/2019 (fattura n. AL20419564) e TIM ha emesso l'ultima fattura di importo totale pari a euro 31,84 in data 05/10/2019 (fattura n. RS03793951), laddove è soltanto quest'ultima fattura che si ritiene equo rimborsare, laddove la stessa comprende addebiti di canone e servizi dal 01/09/2019 al 17/09/2019 non giustificati alla luce di quanto ricostruito in atti e del passaggio dell'utenza espletato in data 30/08/2019 (DAC). Ciò stante, la società TIM è tenuta a rimborsare in favore dell'utente la fattura n. RS03793951. Per mera completezza, va precisato che la somma che TIM ha dichiarato di aver comunque riconosciuto in favore dell'utente in seguito al tentativo di conciliazione dall'esito negativo, circostanza contestata dall'utente in replica, non può rientrare nel perimetro delle presenti valutazioni nella misura in cui costituisce una eventuale composizione della lite estranea alla presente procedura e del tutto rimessa alla volontà di ciascuna delle parti, posto che, in questa sede, non emergono particolari responsabilità in capo a TIM in relazione ai disservizi lamentati dall'utente. La richiesta di cui al punto iv. non può trovare accoglimento, attesa la non cumulabilità delle fattispecie di indennizzo. In particolare, l'utente non ha riscontrato alcuna interruzione dei servizi o ulteriori malfunzionamenti riconducibili alla procedura di passaggio dell'utenza, lamentando invece il ritardo nel completamento della stessa. La richiesta di cui al punto v. non può essere accolta in quanto, in assenza di diverse e specifiche segnalazioni o reclami dell'utente circa arbitrarie attivazioni di servizi o profili tariffari non richiesti, le fatture emesse da TIM in costanza di rapporto contrattuale e nelle more del passaggio dell'utenza verso Vodafone, recano addebiti associati ai servizi già attivi e che l'operatore ha continuato a erogare fino all'espletamento della migrazione. In altre parole, la continuità del servizio garantita da TIM fino al completamento del passaggio non può configurarsi come attivazione non richiesta e, pertanto, non può dar luogo al riconoscimento di alcuna compensazione. La richiesta di cui al punto vi. non può essere accolta atteso che l'utente ha indicato in atti le date delle segnalazioni effettuate nei confronti di Vodafone (n. 136725676 del 27/06/2019, n. 91220389 del 12/07/2019 e n. 136725676 del 26/07/2019) - dichiarando che le stesse erano finalizzate a sollecitare il passaggio dell'utenza e non depositando in atti ulteriori reclami - e che tale richiesta può comunque considerarsi assorbita dalla compensazione già riconosciuta in favore dell'utente a fronte del mancato rispetto degli oneri informativi da parte di Vodafone. Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può trovare accoglimento vista la natura gratuita della procedura telematica di risoluzione della controversia attraverso ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/02/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nell'istanza, i seguenti importi: i. la somma di euro 52,50 da corrispondere ai sensi dell'articolo 4, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi; ii. la somma di euro 17,50 da corrispondere ai sensi dell'articolo 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi.

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/02/2020, è tenuta a rimborsare in favore dell'utente la fattura n. RS0379351 di importo pari a euro 31,84.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore
enrico maria cotugno