

**DETERMINA DIRETTORIALE 114/20/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/249042/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ferretti – Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu),  
TIM S.p.A. (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 Ferretti, del 25/02/2020 acquisita con protocollo N. 0085405 del 25/02/2020

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, nel corso del procedimento, ha rappresentato quanto segue: a. in data 27/03/2019 ha chiesto a Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone") la migrazione con subentro dell’utenza fissa n. 069303xxx già attiva con TIM S.p.A. (di seguito anche solo "TIM") e intestata al coniuge, signor Sità; b. dal 10/04/2019 la linea voce ha smesso di funzionare mentre la linea dati risultava ancora attiva con il vecchio operatore, TIM; c. l’utente ha depositato diversi formulari GU5 rimasti senza esito, tanto che la linea non risulta esser stata riattivata; d. nelle repliche, l’utente ha contestato la fondatezza della eccezione di inammissibilità dell’istanza formulata da TIM per difetto di legittimazione, laddove il titolare della stessa non coincide con il soggetto istante, e ha contestato altresì la validità delle prove e delle argomentazioni dedotte da Vodafone a fronte della mancata migrazione con subentro della linea. Sulla base di tali premesse, l’utente ha formulato le seguenti richieste: i. la riattivazione della linea voce in Vodafone; ii. la migrazione della linea voce e dati in Vodafone; iii. la liquidazione dell’indennizzo per il disservizio sulla linea dal 10/4/2019 al 25/2/2020; iv. la liquidazione dell’indennizzo per ritardata migrazione della linea dati; v. lo storno delle fatture addebitate nel periodo di disservizio.

La società Vodafone Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. In via preliminare ha eccepito la inammissibilità di eventuali richieste formulate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel merito dei fatti, l’operatore ha rilevato la genericità delle contestazioni mosse da controparte non supportate da alcuna evidenza documentale. Vodafone ha eccepito l’assenza di reclami in atti, tale da escludere il riconoscimento di eventuali indennizzi. In particolare, Vodafone ha contestato il ricorso diretto allo strumento del provvedimento d’urgenza in luogo della effettuazione, in prima istanza, del reclamo all’operatore attraverso i canali contrattualmente previsti a tale scopo. A ogni buon fine, l’operatore ha specificato che nei propri sistemi sono presenti 3 richieste di migrazione per la linea n. 069303xxx, inserite rispettivamente nelle date del 30/03, 29/04 e 25/05/2019, che andavano tutte in scarto tecnico per assenza di copertura. L’operatore ha sottolineato di avere aggiornato l’utente circa lo stato della pratica e di avanzamento della stessa fino al KO definitivo ricevuto, come da note gestionali allegate. Inoltre, Vodafone ha rammentato che la Carta servizi dell’operatore prevede 60 giorni di tempo per l’attivazione

dei servizi. L'operatore, dunque, ha evidenziato che i disservizi lamentati dall'utente non sono a sè ascrivibili in quanto l'utenza non è mai stata acquisita nè è transitata sulla propria rete, rimanendo dunque il carico al precedente gestore (Vodafone ha specificato che è stata attivata solo la SIM di back up associata alla linea fissa, i cui addebiti sono già stati annullati dall'operatore che precisa, da ultimo, che non sussistono morosità in capo all'utente. Sulla base di tali premesse, Vodafone ha chiesto il rigetto in toto dell'istanza. La società TIM S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. In via preliminare ha eccepito la inammissibilità e improcedibilità dell'istanza in quanto l'utenza dedotta in controversia, n. 069303xxx, risulta intestata al signor Sità e non alla signora Ferretti. A ogni buon fine, TIM ha depositato la propria memoria, nella quale ha dichiarato che l'utenza n. 069303xxx oggetto del procedimento è intestata al cliente Sità. Quanto al guasto sulla linea segnalato dalla parte istante, TIM ne ha rilevato uno in data 16/04/2019, continuativo fino al 27/04/2019, e un secondo in data 13/05/2019 e continuativo fino al 06/06/2019, in relazione ai quali l'operatore ha dichiarato di aver già erogato gli indennizzi previsti ai sensi della Carta servizi. In relazione al lamentato ritardo nel trasferimento dell'utenza, infine, TIM ha riportato quanto segue: "Si rilevano tre tentativi di migrazione a Vodafone Italia, del 04/04/19, 03/05/19 e 30/05/19, andati tutti in KO. Il primo ordine viene annullato per area non coperta dal servizio, mentre il secondo e terzo ordine sono scartati per centrale V LAN non congruente con la centrale di attestazione del cliente (cfr. allegato 8). Le responsabilità in ordine ai suddetti KO e quindi ad ogni eventuale ritardata migrazione della linea sono da ascrivere all'OLO (Vodafone Italia) che ha emesso gli ordinativi di migrazione su centrale errata".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e delle udienze di discussione, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, per i motivi di seguito precisati. In via preliminare, si precisa che non può trovare accoglimento l'eccezione di inammissibilità sollevata da Vodafone in relazione alle richieste di parte istante non già oggetto del tentativo di conciliazione in quanto la stessa risulta non supportata da alcun elemento (formulario UG) che consenta una verifica di merito su quanto evidenziato, rivelandosi così un'eccezione meramente dilatoria dei tempi del procedimento. Sempre in via preliminare occorre precisare che, sebbene le memorie di TIM risultino tardive tanto quanto le repliche depositate da parte istante, si è comunque ritenuto opportuno considerare tutta la documentazione in atti ai fini della completezza istruttoria. A tal proposito, va evidenziato che l'eccezione di inammissibilità dell'istanza formulata da TIM in ragione del difetto di legittimazione che connota la stessa, atteso che il titolare dell'utenza TIM è il signor Sità, quale soggetto diverso dalla parte istante, la signora Ferretti, deve trovare accoglimento, tanto più che risulta corroborata da elementi sostanziali emersi nel corso del presente procedimento e che attengono ai disservizi lamentati sulla linea de qua, effettivamente occorsi in costanza di rapporto contrattuale in essere tra il signor Sità e TIM mentre diversi sono i possibili rilievi di responsabilità in capo a Vodafone nei confronti della parte istante, titolare del relativo contratto (con subentro). Inoltre, già il procedimento GU5/116751/2019 è stato archiviato dal CORECOM competente all'esito delle verifiche effettuate da TIM, che in tale occasione aveva evidenziato che l'utenza n. 069303xxx è intestata a un utente diverso dalla parte istante. Tutto ciò stante, passando dunque alle richieste formulate dall'utente nei confronti di Vodafone, si precisa che quelle di cui al punto i. e ii. non possono trovare accoglimento alla luce di quanto rappresentato in atti da Vodafone circa i motivi della mancata migrazione (mancanza di copertura per il servizio in fibra), atteso che le stesse presuppongono in ogni caso nuove e ulteriori verifiche da parte dell'operatore, attivabili su richiesta dell'utente e sul connesso rinnovo delle volontà e degli impegni contrattuali. La richiesta di indennizzo per il disservizio sul servizio voce di cui al punto iii. non può essere accolta, atteso che non risulta imputabile a Vodafone in quanto l'utenza in controversia non è mai stata acquisita da tale operatore, bensì è rimasta attiva con il vecchio gestore, TIM. La richiesta di cui al punto iv. può trovare accoglimento nei termini di seguito precisati. Posto che il contratto è stato sottoscritto in data 27/03/2019, che la prima richiesta di migrazione è stata inserita da Vodafone in data 30/03/2019 e che risultano documentati i KO ricevuti dal recipient e il conseguente ritardo nella migrazione, considerato altresì il termine di 60 giorni che Vodafone indica nella propria Carta servizi come tempistica di attivazione dei propri servizi, si ritiene di poter individuare nella data del 27/05/2019 il dies a quo per il computo dell'indennizzo liquidabile ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi e nella data 11/06/2019 il dies ad quem, atteso che in tale data Vodafone ha reso edotto il cliente circa l'impossibilità di provvedere all'attivazione dei propri servizi. Ciò precisato, l'utente ha diritto a un indennizzo pari a euro 22,50 (euro 1,50 pro die). D'altra parte, per completezza, si osserva che i formulari UG e GU5 depositati dall'utente sono tutti antecedenti a detta data del mese di giugno 2019. Infine, quanto alla richiesta di cui al punto v. la stessa non può essere accolta, atteso che l'utente non ha prodotto fatture in atti (pagate e contestate come dovute) e che l'operatore ha

dichiarato che non sussiste alcuna morosità in capo all'utente, avendo già provveduto a stornare alcuni addebiti che erano scattati in associazione alla SIM di back up.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/02/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nel formulario, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali maturati a decorrere dalla data di deposito dell'istanza: i. euro 22,50 a titolo di indennizzo per mancato espletamento della procedura di passaggio tra operatori, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

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.

Il direttore  
Mario Staderini