

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/253470/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Stringhetta - 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 della società Stringhetta, del 05/03/2020 acquisita con protocollo N. 0100564 del 05/03/2020

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’istante, titolare di una utenza fissa di tipo business, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 20.06.2017 sottoscriveva contratto con Vodafone Italia S.p.A. (d’ora in poi, Vodafone) nello scenario TIM S.p.a. donating (d’ora in poi, TIM) e Vodafone recipient per la fornitura del servizio voce e dati; l’utenza telefonica risultava quindi attiva con Vodafone dal 31.07.2017. b. dal 15. 08.2017 si verificava un’interruzione del servizio che si è protratta fino al 29.08.2017. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. l’indennizzo/risarcimento pari a euro 4.500,00; ii. l’annullamento delle fatture emesse.

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. In via preliminare, l’operatore ha eccepito l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 diverse da quelle formulate nell’istanza di conciliazione, nonché di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno, atteso che l’Autorità non ha competenza a pronunciarsi in materia. Nel merito, l’operatore rappresenta che la migrazione della linea si espletava regolarmente in data 31 luglio 2017, dunque nelle tempistiche contrattuali. «Del tutto priva di pregio appare, poi, la contestazione relativa ai malfunzionamenti, in quanto oltremodo generica e carente di qualsiasi fondamento in fatto e diritto. In merito al lamentato disservizio, si rileva che nei sistemi Vodafone risulta solo un trouble ticket TTM000008509470, aperto in data 16 agosto e chiuso in data 28 agosto 2017 con risoluzione da parte del gestore di rete (si riporta in allegato il dettaglio della gestione), risulta gestito nei tempi di lavorazione previsti dalla Carta del Cliente...». «Destituita di fondamento appare, pertanto, anche la domanda di rimborso/storno delle fatture emesse da Vodafone. La richiesta dell’istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Non è dato, poi, evincere l’ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture né a quali voci siano riferiti. Ad ogni modo, per quanto riguarda le fatture emesse da Vodafone, si eccepisce 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. L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: «Si conferma che la linea oggetto di contestazione è migrata on altro Operatore in data 31/07/2017 e la fatturazione è correttamente terminata con il 5° bimestre 2017 relativo al periodo luglio-agosto 2017 ove è anche specificata il costo di disattivazione linea (all.1). In data 24/05/2018 la linea è successivamente

rientrata con TIM». L'operatore eccipisce quindi che la data di disservizio riportata nel formulario da parte dell'istante, decorrente dal 15.08.2017 al 29.08/017, è relativa al periodo in cui la linea è migrata verso altro gestore. Pertanto, TIM ha richiesto il rigetto di tutte le richieste di parte istante e l'estromissione dal procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, le eccezioni promosse da Vodafone sulla inammissibilità/improcedibilità della domanda non possono essere accolte, in quanto non suffragate da alcuna evidenza probatoria e, come tali, meramente dilatorie dei tempi procedurali; inoltre, secondo la costante giurisprudenza dell'Autorità, la domanda di risarcimento del danno, nell'ottica del favor utentis, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale con l'operatore adito. Ciò premesso, deve evidenziarsi che dal corredo istruttorio emerge come entrambi gli operatori concordino, e dimostrano con la relativa documentazione allegata agli atti, che la portabilità in verso Vodafone recipient si è perfezionata in data 31.07.2017, e che il disservizio segnalato si è verificato proprio in costanza di rapporto contrattuale con l'operatore medesimo. La richiesta dell'istante di cui al punto i., tesa al riconoscimento del danno, può quindi trovare accoglimento nei termini che seguono. Dal reclamo presente nel fascicolo di primo grado, indirettamente confermato da Vodafone tramite apertura di trouble ticket nelle proprie schermate (cfr. doc. depositata il 21.05.2020 prot. n. 0219828) emerge come sia stata segnalata una interruzione del servizio voce, dati e POS nel periodo compreso tra il 16.08.2017 e il 29.08.2017, e che la risoluzione del guasto tecnico sia avvenuta a seguito dell'intervento dell'operatore in data 29.08.2017. Deve pertanto disporsi in capo a Vodafone, in qualità di recipient, l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, letto in combinato disposto con l'art. 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, pari a euro 6 pro die nel periodo suddetto, per complessivi 13 giorni, detratti 4 giorni previsti per la risoluzione dei disservizi, e così per un periodo di 9 giorni moltiplicati per euro 24,00, pari all'importo complessivo di euro 216,00. Deve altresì disporsi, ai sensi dell'art. 6, comma 4, letto in combinato disposto con l'art. 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo di euro 2,50 pro die per malfunzionamento del POS, nel periodo medesimo, per un importo complessivo di euro 22,50. Resta impregiudicata la possibilità per l'istante, titolare di una utenza business, di rivolgersi al giudice ordinario per il riconoscimento dell'eventuale maggior danno subito a causa della interruzione dei servizi. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può essere accolta nei termini che seguono. Sebbene l'istante non abbia circostanziato la richiesta di storno delle fatture che, dunque, risulta generica nel quantum, appare tuttavia incontestato che l'istante abbia subito una interruzione del servizio nel periodo di riferimento. Per l'effetto, deve disporsi in capo a Vodafone l'obbligo di storno di tutti gli importi fatturati in relazione al servizio voce e dati nel periodo compreso tra il 16.08.2017 e il 29.08.2017. Infine, la richiesta estromissione dal presente procedimento da parte di TIM può trovare accoglimento, atteso che nel periodo di disservizio contestato l'utente era servito da Vodafone, e che l'ordine di rientro in TIM è stato espletato in data successiva al sorgere della controversia, ovvero il 24/05/2018.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/03/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 216,00 (duecentosedici/00) a titolo di indennizzo per interruzione servizi voce e dati; ii. euro 22,50 (ventidue/cinquanta) a titolo di indennizzo per interruzione servizio POS.

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