

## **DETERMINA DIRETTORIALE 22/20/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/81184/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Di Marco - 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 Di Marco, del 09/02/2019 acquisita con protocollo N. 0055545 del 09/02/2019

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:

Nell’atto introduttivo del procedimento e nella documentazione allegata, l’utente, titolare di una utenza business convergente con l’operatore Vodafone Italia, ha lamentato il ritardo nella migrazione verso l’operatore TIM e l’interruzione del servizio. Più in dettaglio, l’istante ha dichiarato di aver riscontrato lentezza e discontinuità della connettività sin dall’inizio del proprio rapporto contrattuale con Vodafone, dal giugno 2017. Segnalato telefonicamente il problema, mai risolto dal gestore, in seguito alle modifiche unilaterali del contratto, in data 26 maggio 2018, l’istante ha richiesto il passaggio in TIM dell’utenza fissa n. 0858573xxx e dell’utenza mobile n. 3294452xxx. L’utente ha precisato che l’utenza mobile è migrata correttamente in TIM per poi rientrare di nuovo in Vodafone, mentre per l’utenza fissa il passaggio non è mai stato espletato. L’utente ha dichiarato di essere disservito dai primi giorni di giugno 2018, di aver restituito la Vodafone station in data 3 giugno 2018 e di aver stipulato con TIM, in data 27 luglio 2018, un nuovo contratto sempre per il rientro dell’utenza fissa n. 0858573xxx. Infine, l’istante ha precisato di aver depositato un GU5 in data 12 novembre 2018 al quale tuttavia gli operatori non hanno dato seguito. Sulla base di tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la migrazione del numero 0858573xxx; ii. il rimborso di euro 236,91 per il periodo in cui non ha usufruito del servizio; iii. gli indennizzi per il ritardo nella portabilità del numero, per l’interruzione del servizio in assenza dei presupposti e per il mancato rispetto degli oneri informativi; vi. l’indennizzo per mancata risposta ai reclami.

TIM S.p.A. (di seguito anche solo “TIM”) ha contestato, in primis, le richieste di natura risarcitoria formulate da parte istante in misura di euro 4.000 e ha chiesto la qualificazione delle stesse in termini di indennizzi riconoscibili ai sensi del regolamento applicabile alla procedura de qua. Nel merito della controversia, l’operatore ha precisato che la prima richiesta di rientro in TIM risale al 5 giugno 2018 e che la stessa risulta chiusa con la causale di seguito riportata: “13/06/2018 [i]nvio SMS con richiesta copia fattura da inviare a timrientri@telecomitalia.it per lavorazione KO – 12/06 pdc chiusa richiesta a seguito contatto cliente (rinuncia al rientro/non più interessato al numero fisso)”. TIM ha precisato poi che l’utente ha sottoscritto un secondo contratto in data 9 luglio 2018 e che in seguito dello stesso la linea n. 0858573xxx è rientrata in TIM in data 27 marzo 2019, come da ordinativo di rientro da OLO immesso in data 19 marzo. Al riguardo, il gestore ha rammentato che la normativa di settore (decreto-legge n. 40/2007 e le delibere AGCOM n. 274/07/CONS e

41/09/CIR), prevede un termine massimo di 30 giorni per l'espletamento della migrazione e che, pertanto, TIM doveva completare la procedura richiesta entro la data del 9 agosto 2018 e che l'ordine non è stato ultimato a causa della rinuncia al rientro da parte dell'utente. TIM ha contestato, infine, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, eccependo che non è presente in atti nessuna segnalazione se non un reclamo del 26 agosto 2018 indirizzato a Vodafone. La Società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone") ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle presenti nell'istanza di conciliazione. Nel merito della controversia, il gestore ha eccepito una ricostruzione incompleta dei fatti dedotti in controversia. A ogni buon fine, Vodafone ha dichiarato che nel mese di giugno 2017 l'utente aveva attivato un pacchetto e.box pro+ full, comprensivo di un link di rete fissa n. 6050927 con numero 0858573xxx, una SIM voce 3294452xxx e una SIM dati 3468269xxx. Per quanto riguarda la migrazione della linea fissa, Vodafone ha riportato una richiesta di migrazione che risulta inserita da TIM in data 5 giugno 2018, andata in scarto di fase 2 in data 11 giugno 2018 con la causale "codice di migrazione errato". La SIM voce è stata esportata in data 30 maggio 2018 mentre la SIM dati è stata disattivata, su richiesta dell'utente, in data 8 giugno 2018. Vodafone ha precisato altresì che l'utente ha sottoscritto, nello stesso periodo, una nuova proposta di abbonamento per la SIM voce e dati in base alla quale è stata attivata la SIM n. 3483509xxx con piano "data Business L" e il precedente numero, 3294452xxx, veniva di nuovo importato in Vodafone con il pianto "Zero: Red Business M". L'operatore ha specificato che il numero 3294452xxx è stato poi esportato in TIM in data 12 aprile 2019, mentre la numerazione 0858573xxx, relativa all'utenza fissa, è migrata in TIM in data 27 marzo 2019, come da schermate allegate. Vodafone ha dunque ribadito di aver correttamente gestito le attività di propria competenza, in qualità di donating, in quanto i "KO" della cd. Fase 2 sono coerenti con i dati relativi alla procedura. In relazione alla richiesta di indennizzo per interruzione della linea, Vodafone ha eccepito l'assenza di qualsivoglia segnalazione o reclamo da parte dell'utente e ha dichiarato che la linea ha funzionato regolarmente rispetto agli standard contrattuali. Quanto al rimborso delle fatture, Vodafone ha contestato la genericità delle richieste di parte istante e ha specificato che, fino alla migrazione della linea, i servizi sono stati regolarmente fruiti, come da fatture allegate in cui è presente il dettaglio del traffico. Inoltre, l'operatore ha evidenziato che le contestazioni dell'utente sono generiche e non meglio specificate rispetto agli importi oggetto di contestazione, nonché molto tardive. Infine, in relazione alla lamentata mancata risposta ai reclami, Vodafone ha sottolineato che l'unico reclamo documentato è relativo al mese di agosto 2018 ed è stato puntualmente gestito. In ogni caso, ha rammentato che i reclami devono rispettare gli standard della Carta servizi ed essere accompagnati da prova di avvenuta consegna al gestore.

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento. In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione sollevata da Vodafone in relazione alla inammissibilità di eventuali richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto essa è priva di riscontro documentale. Si rammenta che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse deve quanto meno indicare quelle contestate, dovendosi altrimenti considerare la predetta eccezione meramente dilatoria dei tempi di istruttoria e, pertanto, non meritevole di accertamento d'ufficio. Passando al merito della controversia, si precisa che la richiesta sub i. deve intendersi superata alla luce delle evidenze istruttorie, atteso che l'utenza n. 0858573xxx risulta migrata in TIM in data 27 marzo 2019. In relazione alla richiesta di cui al punto ii., di rimborso della somma di euro 236,91, da intendersi riferita a Vodafone, si precisa che la stessa non può trovare accoglimento in quanto non è corredata da fatture o da ulteriori precisazioni fornite dall'utente, il quale quantifica un importo specifico che non trova riscontro alcuno nel prospetto e nella documentazione contabile depositata da Vodafone. Nello specifico, l'operatore ha versato in atti la fattura n. AI10157471 del 6 giugno 2018 (per il periodo 30/03/2018 – 31/05/2018) che reca un importo di euro 222,28, la fattura n. AI14117537 del 4 agosto 2018 (per il periodo 01/06/2018 – 31/07/2018) di euro 257,31 e la fattura n. AL06072986 del 4 aprile 2019 (per il periodo 01/02/2019 – 31/03/2019) di euro 594,04 comprensiva dei costi di chiusura contrattuale. In particolare, le prime due fatture riportano il dettaglio del traffico telefonico e del volume di dati utilizzato, ulteriore elemento che non consente di accogliere la richiesta in questione. Per quanto riguarda le richieste di indennizzi sub iii., si ritiene che le stesse siano solo parzialmente accoglibile e comunque da ricondursi alla fattispecie applicabile al caso in esame di cui all'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Dal fascicolo documentale si evince che il disservizio effettivamente patito dall'istante è riconducibile al ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione in quanto il passaggio in TIM dell'utenza fissa n. 0858573xxx si è realizzato solo in data 27 marzo 2019. Nelle more della migrazione, l'utenza è rimasta regolarmente in carico a Vodafone e dall'istruttoria non emergono elementi di riscontro alla lamentata interruzione dei servizi, salvo ritenere che l'iniziativa dell'utente

di restituire la Vodafone Station in data 3 giugno 2018 abbia di fatto causato l'asserito disservizio. In merito al ritardo nell'espletamento della migrazione da Vodafone a TIM, si osserva che in relazione al primo contratto con TIM versato in atti dall'utente, del 26 maggio 2018, c'è evidenza di una richiesta di migrazione effettuata dal gestore in data 5 giugno 2018, non espletata a causa del rifiuto per "codice di migrazione errato" dato dal donating all'esito delle verifiche di propria competenza; in merito a ciò, TIM ha dichiarato nelle proprie memorie di aver chiuso la gestione del predetto ordinativo una volta sentito l'istante, il quale ha rinunciato alla pratica di rientro. Tale circostanza, incontestata dall'utente, è altresì compatibile con la presenza in atti di una seconda richiesta di attivazione dei servizi in TIM, che parte istante dichiara di aver formulato in data 27 luglio 2018, con caratteristiche dell'offerta diverse dalla precedente e relativa a servizi in fibra. In relazione al secondo contratto versato in atti, dalle dichiarazioni rese da TIM nella propria memoria, si rileva che lo stesso può essere considerato antecedente alla data del 27 luglio 2018 atteso che proprio il gestore lo colloca in data 9 luglio 2018, asserendo di aver interrotto la procedura di rientro, che si sarebbe dovuta concludere entro il successivo 8 agosto, su rinuncia dell'utente. In questo caso, tuttavia, non risulta provata l'acquisizione da parte di TIM del consenso dell'utente a interrompere anche la seconda pratica di rientro, posto che successivamente, in data 12 novembre 2018, il medesimo utente ha richiesto l'adozione del provvedimento temporaneo emesso in data del 23 novembre 2018 (GU5/43991/2018) per l'espletamento della procedura. Ciò stante, il ritardo nella migrazione riscontrato nel periodo che va dall'8 agosto 2018 (data che lo stesso gestore ha individuato come termine per l'attivazione dei servizi) e il 27 marzo 2019 (data di espletamento del rientro dell'utenza), deve essere indennizzato con il riconoscimento della somma pari a euro 345,00 (euro 1,50 pro die) per un totale di 230 giorni di ritardo. Infine, per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si ritiene che la stessa sia accoglibile solo nei confronti di Vodafone atteso che l'unico reclamo documentato, del 26 agosto 2018, è stato sì gestito dall'operatore ma tardivamente rispetto al termine massimo dei 45 giorni previsto dalle condizioni generali di contratto per l'evasione del reclamo. Alla luce di quanto documentato in atti, dunque, a fronte del ritardo di 54 giorni, compresi tra il 10 ottobre 2018 e il 3 dicembre 2018, Vodafone è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo di euro 135,00 (euro 2,50 pro die) a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/02/2019, è tenuta a Corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari a euro 135,00 a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi.

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/02/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari a euro 345,00 a titolo di indennizzo da corrispondere 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