

DETERMINA DIRETTORIALE 25/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/96775/2019

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

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 Mazza, del 13/03/2019 acquisita con protocollo N. 0109730 del 13/03/2019

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:

L’utente, nell’atto introduttivo del procedimento, ha dichiarato di aver sottoscritto un contratto con TIM per l’attivazione della linea fibra con portabilità del numero 0571580xxx, in data 31 agosto 2018. Nonostante tre interventi tecnici, da inizio del mese di novembre 2018 l’utente non ha più fruito del numero 0571580xxx risultando l’utenza completamente disservita. L’utente ha sporto formale reclamo in data 21 novembre 2018 ma non ha ricevuto alcun riscontro. In data 11 dicembre 2018 ha dunque depositato un formulario GU5 al quale è seguita la riattivazione dei servizi del 21 dicembre 2018. Tuttavia, l’istante ha rappresentato che alla data dell’udienza di conciliazione, il 5 marzo 2019, la migrazione non è stata ancora espletata. Sulla base di tali premesse, l’utente ha richiesto: nei confronti di Vodafone: i. la chiusura del contratto in esenzione spese; ii. lo storno dell’insoluto con annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; iii. il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese; iv. l’indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero, per cessazione dei servizi senza presupposti e per mancata risposta al reclamo.; nei confronti di TIM: v. l’indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero, per mancato rispetto degli oneri informativi sui motivi del ritardo, per cessazione dei servizi senza presupposti e per mancata risposta al reclamo.

Vodafone Italia S.p.A., nel merito della controversia, ha dichiarato che, per quanto riguarda la ritardata portabilità del numero 0571580xxx (attivo in TeleTu con piano “BU Tutto Compreso”), sono state effettuate due richieste di migrazione da parte di TIM, inserite a sistema in data 7 novembre 2018 e 28 febbraio 2019. Alle due richieste, Vodafone ha dato l’OK di “fase 2” ma le stesse sono state poi scartate per mancata acquisizione della linea da parte del recipient. Ciò rilevato, Vodafone ha ribadito che le attività di impulso alla migrazione o alla portabilità pura del numero sono in carico all’operatore recipient, TIM nel caso in esame. Vodafone ha contestato la richiesta di indennizzo per l’asserita interruzione dei servizi sul numero 0571580xxx in quanto dalle fatture risulta la presenza di traffico nel periodo indicato dall’istante. L’operatore ha eccepito altresì l’assenza in atti di segnalazioni o reclami, tanto meno in relazione a disservizi sulla linea, che ha funzionato regolarmente. Infine, Vodafone ha precisato che non sussistono attualmente morosità in capo all’istante. TIM S.p.A. (di seguito anche solo “TIM”) ha dichiarato che parte istante ha sollecitato l’espletamento della

migrazione solo nei confronti di OLO Vodafone, sicché, ai sensi dell'art. 12 delibera 347/18/CONS, nessun indennizzo risulta dovuto da TIM per la mancata risposta al reclamo, indirizzato unicamente a OLO donating. A ogni buon fine, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, TIM ha accertato che - in relazione alla linea dedotta in controversia - è stato emesso un ordinativo di rientro della linea in data 31 ottobre 2018, validato il successivo 8 novembre da OLO Vodafone, a cui faceva seguito una rimodulazione della DAC in data 11 dicembre 2018. In data 21 febbraio 2019, invece, è presente una richiesta di correzione dell'ordinativo precedentemente inserito. Infine, TIM ha dichiarato che solo in data 25 febbraio 2019 la richiesta di migrazione è stata accettata da OLO Vodafone. Infine, in data 7 marzo 2019, così come comunicato al Corecom Toscana, TIM ha attivato finalmente il collegamento tant'è che l'adito Corecom ha archiviato il provvedimento d'urgenza adottato il 21 marzo 2019, allegato in atti. TIM ha rilevato che il ruolo di Vodafone, seppur donating nella procedura de qua, è stato dirimente attese le numerose rimodulazioni comunicate e ha - in concreto - frustrato l'obbligo di sinergia a cui sono tenuti gli operatori al fine di minimizzare il disservizio nei confronti dell'utente finale in caso di migrazione.

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso nel corso dell'udienza, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento come di seguito precisato. In relazione alle richieste formulate da parte istante nei confronti di Vodafone, si ritiene che le stesse non possano trovare accoglimento. Le richieste di cui ai punti i, ii. e iii., sono da intendersi superate alla luce delle evidenze istruttorie atteso che l'utenza in questione risulta migrata in TIM in data 7 marzo 2019, come si legge dal provvedimento di archiviazione del GU5 adottato dal CORECOM competente in data 21 marzo 2019. Inoltre, non c'è evidenza di una morosità maturata dall'utente nei confronti di Vodafone e, conseguentemente, non possono esser state avviate pratiche di recupero del credito nei confronti dell'utente. In relazione alle richieste di cui al punto iv, si ritiene che Vodafone non debba ritenersi responsabile del ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione atteso che non vi è alcuna evidenza istruttoria che suggerisca eventuali profili di responsabilità del donating rispetto al normale espletamento della procedura di passaggio a TIM. Quanto alla specifica richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si precisa che non risultano documentati in atti segnalazioni o reclami indirizzati a Vodafone, tali da giustificare la valutazione del contegno assunto dall'operatore e il riconoscimento di un eventuale indennizzo. In relazione alla lamentata interruzione dei servizi, si rileva che Vodafone ha depositato in atti le fatture relative al periodo oggetto di contestazione e le stesse riportano il volume di traffico voce e dati effettuato sulla linea. Tale elemento, a fronte di una asserita totale interruzione della linea, risulta dirimente e non si ravvisano pertanto i presupposti per il riconoscimento di alcun indennizzo. Passando al merito delle contestazioni mosse nei confronti di TIM, si ritiene che la sola richiesta accoglibile sia relativa al riconoscimento di un effettivo ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0571580xxx atteso che la stessa risulta espletata in data 7 marzo 2019, pur risalendo la richiesta dell'utente al precedente 31 agosto 2018. Va sottolineato che - in assenza di disposizioni contrattuali che esplicitino la tempistica di espletamento della procedura di migrazione - occorre far riferimento al lasso di tempo di 30 giorni previsto, in via generale, dal combinato disposto della normativa di settore di cui alla delibera n. 274/07/CONS e al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7 (cd. "decreto Bersani"), per le procedure di cambio operatore; in relazione a tanto, nel caso di specie, TIM è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di euro 237,00 ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi (euro 1,50 pro die per un totale di 158 giorni di ritardo nell'espletamento della migrazione). Per mera completezza, considerate le ulteriori richieste formulate da parte istante al punto v., con particolare riferimento ai profili informativi del rapporto instaurato con TIM, non può non risultare dirimente l'assenza in atti di reclami effettuati dall'utente nei confronti di TIM nonché la circostanza per la quale i formulari GU5 depositati nel corso della procedura conciliativa sono stati entrambi archiviati.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/03/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro 60 giorni dalla notifica del presente procedimento e con le modalità di pagamento indicate nel formulario, il seguente importo maggiorato degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza: euro 237,00 a titolo di indennizzo riconosciuto 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