

## **DETERMINA DIRETTORIALE 37/20/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/137472/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lamanna - 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 Lamanna, del 18/06/2019 acquisita con protocollo N. 0264924 del 18/06/2019;

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:

La parte istante, Lamanna Ditta, titolare di un contratto di tipo business con Vodafone comprensivo di due utenze fisse (0965024xxx e 096522xxx) e una SIM mobile (338.8898xxx), ha lamentato svariati disservizi, tra i quali la consegna di un terminale diverso da quello previsto nell’offerta sottoscritta, fatture molto elevate rispetto al pattuito e ostacoli nel passaggio dell’utenza fissa n. 096522xxx verso TIM. Ricevuta notifica di modifiche unilaterali del contratto, l’istante si è risolto a chiedere la migrazione dei servizi in TIM. A tal riguardo, l’istante ha precisato che l’utenza mobile è stata regolarmente trasferita mentre in relazione all’utenza fissa ha riscontrato ritardi. L’istante ha inoltre contestato il prosieguo della fatturazione da parte di Vodafone a discapito della richiesta di recesso effettuata. Inoltre, l’istante ha lamentato il mancato subentro di TIM nella gestione dell’utenza fissa, rimasta attiva in Vodafone e oggetto di una fatturazione non in linea con il pattuito. Sulla base di tali premesse, l’istante ha richiesto: i. garanzia del servizio fino al passaggio dell’utenza in TIM; ii. chiusura del ciclo di fatturazione in corrispondenza del passaggio delle utenze a TIM, senza costi e con regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile; iii. regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile in relazione a eventuali rate residue del terminale; iv. rimborso delle fatture n. AI04822402, n. AI08727556, n. AI12666402, n. AI16643385, n. AI20660464, n. AL00526887, n. AL04575609, n. AI06594017 per un importo totale di euro 1.298,74. v. l’indennizzo, come previsto dalla Carta dei servizi, per ciascuno dei disservizi indicati in istanza; vi. il rimborso delle spese di procedura.

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”) ha, in via preliminare, richiesto l’integrazione del contraddittorio nei confronti di TIM S.p.a., in qualità di recipient nella procedura oggetto di contestazione, ai sensi dell’articolo 19 del Regolamento di procedura. Nel merito dei fatti, Vodafone ha eccepito la genericità delle richieste dell’istante evidenziando in primis l’assenza in atti di reclami documentati effettuati dall’istante. L’operatore ha precisato che, in relazione alla migrazione del numero fisso 096522xxx verso TIM, è stata rilevata dai sistemi la presenza di una sola richiesta di number portability (NP) espletata correttamente in data 7 gennaio 2019. Al riguardo, Vodafone ha sottolineato che le attività di impulso alla procedura di passaggio ricadono sull’operatore recipient così come la gestione e l’espletamento della procedura stessa, con tutte le notifiche dovute ai sensi della regolamentazione vigente (delibere n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR). Per quanto

riguarda la SIM mobile n. 3388898xxx, la Società ha precisato che la stessa risulta disattiva dal 21 giugno 2018 in seguito a portabilità out verso TIM. Ancora una volta, l'operatore ha rilevato l'assenza di reclami e segnalazioni da parte dell'istante. In relazione alle richieste di rimborso e storno formulate dall'istante, Vodafone ne ha eccepito l'estrema genericità, precisando inoltre che TIM ha richiesto la NP per uno solo dei due numeri associati all'accesso alla rete (cioè non ha avviato la procedura di migrazione) e in assenza di contestuale richiesta di recesso per il link di rete fissa, lo stesso è rimasto attivo fino alla disattivazione avvenuta poi su espressa richiesta dell'istante del 29 marzo 2019. Vodafone, quindi, ha rammentato che la disattivazione automatica del link di rete fissa avviene solo nei casi di migrazione ex delibera n. 274/07/CONS, diversamente, in assenza di richiesta di recesso dell'istante i link rimangono regolarmente attivi. Infine, Vodafone ha dichiarato di aver riaccreditato nella fattura del 14 novembre 2018 la somma di euro 80,00 per i canoni e nella fattura del 12 aprile 2019 la somma di euro 79,18, come da note di gestione allegate. La società TIM S.p.A. (di seguito anche solo "TIM") nei confronti della quale è stata disposta l'estensione del contraddittorio ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento di procedura, attesa la richiesta dell'altra parte convenuta nonché la descrizione dei fatti rappresentata nel formulario da parte istante, ha precisato quanto segue. Dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, TIM ha rilevato che l'ordinativo di rientro della linea (in fibra) è stato inserito in data 6 dicembre 2018 ed espletato in data 14 dicembre 2018 sul numero provvisorio 0965374xxx, propedeutico al rientro in TIM dell'utenza 096522xxx. In seguito, in data 1° gennaio 2019, l'operatore ha lavorato l'ordine di variazione sull'utenza in questione con data di espletamento del 7 gennaio 2019. A tal riguardo, TIM ha precisato di aver già gestito le doglianze del proprio cliente nell'ambito del procedimento conciliativo n. UG/36040/2018 chiuso con verbale di accordo del 12 aprile 2019 con il quale l'operatore ha corrisposto in favore dell'istante un indennizzo onnicomprensivo di euro 500,00. TIM ha dichiarato infine che la posizione contabile-amministrativa dell'istante risulta regolare e ha chiesto l'estromissione dal presente procedimento.

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto discusso in sede di udienza, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. In primis occorre precisare che, in seguito all'estensione del contraddittorio all'operatore TIM, disposta su richiesta di parte convenuta e tenuto altresì conto della descrizione dei fatti dedotti in controversia dall'istante, TIM ha depositato, oltre al contributo delle proprie memorie, il verbale di accordo sottoscritto con l'istante in data 12 aprile 2019 all'esito del procedimento conciliativo n. UG/36040/2018. Ciò stante, si dà atto di quanto riportato da TIM nel fascicolo dovendo considerare detto operatore sollevato da qualsiasi responsabilità in relazione alla presente decisione. Passando al merito della controversia, si precisa quanto segue. La richiesta di cui al punto i. appare del tutto superata alla luce delle evidenze istruttorie: Vodafone, infatti, ha continuato a erogare i servizi fino alla data del 21 giugno 2018, per quanto attiene alla componente mobile del servizio (SIM n. 3388898xxx passata a TIM in tale data), nonché fino alla data del 7 gennaio 2019, per quanto riguarda la componente fissa del servizio (numerazione 096522xxx passata a TIM in tale data). Anzi, va precisato che il problema su cui verte essenzialmente la presente pronuncia riguarda proprio il prosieguo della fatturazione da parte di Vodafone in seguito all'espletamento della portabilità del numero fisso 096522xxx. Le richieste di cui ai punti ii. e iii. possono essere trattate congiuntamente in quanto entrambe connesse alla posizione amministrativo-contabile dell'istante nonché parzialmente accolte, come di seguito precisato. L'istante ha depositato nel fascicolo la richiesta di recesso che ha trasmesso a Vodafone con raccomandata A/R in data 18 giugno 2018, nella quale ha dichiarato di esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché di aver chiesto la migrazione delle utenze n. 3388898xxx e n. 096522xxx a un altro operatore. Ciò stante e tenuto conto del fatto che quanto documentato da Vodafone in relazione all'esito delle procedure di passaggio che hanno interessato le utenze in controversia trova riscontro nella ricostruzione di TIM, nonché dei riaccrediti già disposti da Vodafone in favore dell'istante, si ritiene che la sola richiesta accoglibile sia quella riferita al rimborso delle due fatture n. AL04575609 del 12 marzo 2019 di euro 153,72 e n. AL06594017 del 12 aprile 2019 di euro 40,54 in quanto successive alla data del 7 gennaio 2019 di espletamento della NP del numero 096522xxx, come si può evincere dalle schermate contabili versate in atti da Vodafone. In corrispondenza di tale data, dunque, Vodafone dovrà disporre la chiusura del relativo ciclo di fatturazione con regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante, fatte salve eventuali rate residue per il terminale acquistato (cui l'istante fa riferimento ma di cui non si ha alcuna evidenza). Si rammenta, infatti, che eventuali rate residue per il terminale rimangono in capo all'utente in quanto afferiscono all'acquisto rateizzato di un bene. In relazione alle ulteriori richieste formulate dall'istante, si rendono necessarie alcune precisazioni. In primo luogo, va rilevato che la parte istante si è limitata a riportare nel formulario un mero elenco di fatture di cui ha chiesto integrale rimborso senza alcuna allegazione utile a qualsivoglia valutazione delle

proprie richieste. Anche la documentazione depositata dall'istante dopo l'udienza di discussione, oltremodo tardiva e per ciò stesso completamente sottratta alle regole del contraddittorio cui la presente procedura è improntata, non potrebbe in ogni caso ovviare alla carenza documentale dell'istanza atteso che non risulta accertabile una qualche difformità delle fatture emesse dall'operatore rispetto a quanto pattuito con l'istante se, non solo la documentazione contabile non è presente in atti o risulta parziale, ma manca altresì qualsiasi parametro contrattuale e commerciale di riferimento. In relazione alla richiesta di indennizzi di cui al punto iv., si precisa che la stessa non può trovare accoglimento alla luce di quanto documentato in atti, atteso che il ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio delle utenze in controversia non è ascrivibile alla responsabilità di Vodafone (oltre che già compensato, in via conciliativa, da TIM) e che in relazione alle doglianze sommariamente rappresentate dall'istante nel formulario non emergono - sulla base di quanto in atti - particolari inadempimenti da parte dell'operatore suscettibili del riconoscimento di un indennizzo ai sensi del Regolamento sugli indennizzi. Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb e l'assenza in atti di documentazione attestante comprovate e giustificate spese.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 18/06/2019, è tenuta a rimborsare in favore dell'istante - entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento - gli importi di: euro 153,72 in relazione alla fattura n. AL04575609 del 12 marzo 2019 ed euro 40,54 per la fattura n. AL06594017 del 12 aprile 2019, con chiusura del relativo ciclo di fatturazione e regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante, fatta salva ogni eventuale rata residua dovuta dall'istante per l'acquisto del terminale.

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