

**DETERMINA DIRETTORIALE 42/21/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/380392/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Vanacore - 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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Vanacore, del 20/01/2021 acquisita con protocollo n. 0028368 del 20/01/2021

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:

Il sig. Vanacore, intestatario dell’utenza telefonica di rete fissa n. 0818798xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico nelle more della procedura di portabilità della numerica risorsa in Vodafone Italia, nonché l’attivazione di una nuova linea telefonica, mai richiesta. In particolare, l’istante, cliente TIM, ha rappresentato che in data 19/11/2020, a seguito di molteplici contatti telefonici, un dealer di Vodafone Italia S.p.A. induceva l’anziana madre all’adesione ad una proposta di attivazione del servizio telefonico con Vodafone Italia, previa migrazione della risorsa numerica da TIM. In data 23/11/2020 veniva consegnato al cliente il telefono “Classic 2G”; apparecchio di cui l’istante aveva richiesto l’intervento di un tecnico per l’installazione. In data 26/11/2020 l’operatore Vodafone Italia predisponendo il predetto intervento tecnico di installazione e configurazione, per consentire il transito della numerazione 0818798xxx sul terminale mobile fino al completamento della procedura di migrazione. Tuttavia, all’esito di tale intervento, l’istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico e successivamente alla ricezione del conto n. AM23521128 del 13 dicembre 2020 veniva a conoscenza dell’attivazione da parte di Vodafone Italia di una nuova linea telefonica, la n. 0818717xxx, su terminazione mobile, mai richiesta e mai utilizzata. Attesa l’impossibilità di comunicare e di reclamare l’occorso ad ambedue gli operatori, l’istante si vedeva costretto ad avviare in data 28/12/2020 istanza di conciliazione e contestuale istanza di adozione di provvedimento temporaneo per richiedere il rientro della numerazione in TIM; rientro avvenuto solo in data 03/02/2021. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. l’immediata riattivazione della linea fissa TIM n. 0818798xxx su tecnologia tradizionale; ii. la liquidazione di un indennizzo per l’attivazione da parte di Vodafone Italia di un servizio non richiesto a far data dal 26/11/2020 fino alla data di disattivazione; iii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 26/11/2020; iv. lo storno degli importi fatturati durante il periodo di disservizio.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “parte istante contesta la migrazione non richiesta da TIM a Vodafone Italia con disattivazione del numero TIM 0818798xxx e attivazione del nuovo numero 0818717xxx da parte di Vodafone Italia. Dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, si evidenzia che la linea 0818798xxx migra a Vodafone Italia come NP il 10/12/2020 con ordinativo emesso il 26/11/2020 (cfr. allegato 1). Successivamente, in data 12/01/2021 perviene ordine di rientro in RTG ex

Del. 35 con appuntamento 15/01/2021 per predisposizione impianto. In pari data, l'OL viene posto in KO per canalina ostruita. La predisposizione risulta realizzata in data 21/01/2021 e il relativo OL emesso il 22/01/2021 ed espletato a DAC il 03/02/2021, come confermato dal cliente contattato al fisso alle ore 11:45 del 03/02/2021 (cfr. allegato 2). Non risultano segnalazioni di guasto precedenti alla migrazione a Vodafone Italia, né successive aperte da OLO. Per quanto riguarda la posizione amministrativa del cliente, non risulta pagata la fattura di dicembre 2020 scaduta l'08/01/2021". La società Vodafone Italia S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: "l'Istante ha richiesto a Vodafone l'attivazione di una linea fissa voce con importazione del numero 0818798xxx in data 19 novembre 2020 e, successivamente, ha contestato tale attivazione senza previo invio di reclami o disconoscimento della richiesta ma avviando la procedura UG con contestuale GU5 in data 28 dicembre 2020. La GNP del numero si espletava in Vodafone in data 10 dicembre 2020 ed in data 4 gennaio 2021 Vodafone comunicava il CNP per consentire il passaggio ad altro gestore. Solo in data 22 gennaio 2021 veniva inserita da Tim richiesta di NP, che si espletava regolarmente in data 3 febbraio 2021. Sul punto, giova ribadire con forza che l'attività di impulso della migrazione o np pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore recipient, così come l'espletamento e l'attività di notifica della chiusura della procedura, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). Premesso quanto sopra, si contesta la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, atteso che l'istante non ha contestato di aver aderito all'offerta Vodafone e che non ha mai effettuato formale disconoscimento. Si ricorda, poi, che, secondo un orientamento costante dell'Agcom, un eventuale disconoscimento della documentazione contrattuale prodotta può essere rimesso solo alla valutazione dell'autorità giudiziaria ordinaria: in un caso analogo, infatti, l'Agcom si esprime rigettando la richiesta dell'istante "in quanto il disconoscimento dell'autenticità, disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esula dall'ambito di applicazione del Regolamento, in conformità a quanto previsto dal sopracitato articolo 2" (Del. 92/14/CIR). Del tutto priva di pregio appare, poi, la contestazione relativa all'interruzione del servizio, in quanto oltremodo generica e carente di qualsiasi fondamento in fatto e diritto. Inoltre, deve ricordarsi che l'art. 13 della del. N. 347/18/CONS, All. A (Regolamento Indennizzi) stabilisce testualmente che nella fattispecie contemplata dall'art. 6 (interruzione/malfunzionamento) il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Destituita di fondamento appare, pertanto, la domanda di storno/rimborso 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, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate. Inoltre, si eccepisce che non risulta agli atti alcun valido e tempestivo reclamo relativo alla fatturazione. L'Istante, invece, ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di € 167,23. Alla luce di tanto, va ribadita con forza la correttezza della fatturazione emessa da Vodafone"

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della res controversa, si deve far presente che non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 28/12/2020. Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, avente ad oggetto il disconoscimento contrattuale, a seguito del contatto outbound del 19/11/2020. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 47/14/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfindibile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima. L'assenza di reclami/segnalazioni a far data dal 26/11/2020 è stata eccepita da entrambi gli operatori, che hanno asserito di essere venuti a conoscenza delle doglianze dell'istante solo con l'avvio della procedura conciliativa. Tanto premesso, entrando nello specifico, si deve evidenziare che l'utenza telefonica n. 0818798xxx è transitata su rete Vodafone Italia S.p.A. in data 10/12/2020 a seguito di GNP; di seguito è rientrata in TIM S.p.A. in data 03/02/2021 a fronte dell'ordinativo emesso in data 22/01/2021 con DAC del 03/02/2021 coincidente

con la DES (data di effettiva attivazione del servizio), in ottemperanza al provvedimento di adozione del CORECOM Campania. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di immediata riattivazione della linea fissa TIM 0818798xxx su tecnologia tradizionale deve ritenersi superata, come peraltro confermato dalle parti in causa. Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii, la stessa deve ritenersi accoglibile, atteso che la società Vodafone Italia S.p.A. ha provveduto all'attivazione di nuova una linea telefonica, la n. 08118717xxx, in sede di installazione dell'apparato "Classic 2G", configurando un collegamento fisso su terminazione mobile, mai richiesto oltre che mai usufruito dall'istante, anche per assenza di segnale; di tale attivazione l'istante è venuto a conoscenza all'atto di ricezione della prima fattura n. AM23521128 del 13 dicembre 2020. In ordine a tale attivazione, la memoria difensiva di Vodafone non riporta alcuna motivazione tecnica/giuridica, neanche minimamente assunta sulla eventuale propedeuticità della stessa al completamento della portabilità della numerazione storica. Pertanto, nel caso di specie, trova applicazione l'articolo 9, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione" per il numero complessivo di 37 giorni intercorrenti dal 28/12/2020 (data di prima contestazione) al 03/02/2021 (data di disattivazione). Detto computo è conforme al dettato regolamentare di cui all'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui: "nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0818798xxx che, sebbene lamentata dal 26/11/2020, è stata segnalata dall'istante solo in data 28/12/2020; in merito, la società Vodafone Italia S.p.A. non ha documentato la regolare e continua erogazione del servizio, mediante idonea allegazione di traffico. Per il suddetto disservizio protrattosi per il numero di 37 giorni dal 28/12/2020 al 03/02/2021 (data di rientro in TIM e di piena funzionalità del servizio) non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 6,00 pro die previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6,00 per ogni giorno d'interruzione". Da ultimo, deve ritenersi accoglibile la richiesta di cui al punto iv., di storno di tutti gli importi insoluti fatturati da entrambi gli operatori dal mese di dicembre 2020 al 03/02/2021.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/01/2021, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 185,00 (centoottantacinque/00) a titolo di indennizzo moltiplicando l'importo di euro 5,00 pro die per il numero di 37 giorni di arbitraria attivazione della linea telefonica n. 08118717xxx dal 28/12/2020 al 03/02/2021, in conformità a quanto disposto dall'articolo 9, comma 1, del Regolamento indennizzi. ii. euro 222,00 (duecentoventidue/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 pro die per il numero di 37 giorni di sospensione della linea telefonica n. 0818798xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno degli importi fatturati a far data dal mese di dicembre 2020, con contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/01/2021, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno degli importi fatturati a far data dal mese di dicembre 2020, con contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti. 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