

DETERMINA DIRETTORIALE 81/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/223731/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CLEMENTE - TIM S.p.A. (Kena mobile), Vodafone Italia S.p.A. (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 della società CLEMENTE, del 01/01/2020 acquisita con protocollo N. 0000097 del 01/01/2020

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:

Il sig. Clemente, intestatario dell’utenza telefonica business n. 0807987xxx, ha contestato il malfunzionamento parziale del servizio telefonico verificatosi successivamente alla richiesta di migrazione verso altro operatore. In particolare, l’istante, già cliente Vodafone Italia, ha rappresentato di avere aderito in data 15 marzo 2019 ad un’offerta commerciale di TIM, che garantiva all’utente di poter effettuare a costo zero chiamate illimitate verso utenze nazionali fisse e mobili, nonché la possibilità di usufruire in maniera illimitata del servizio internet, previa migrazione della predetta numerazione attestata su rete Vodafone Italia. A seguito del trasferimento della risorsa numerica in TIM avvenuto in data 12 aprile 2019 l’istante riscontrava l’improvviso malfunzionamento parziale del servizio telefonico che risultava inibito al solo traffico in entrata. Contestualmente, l’istante contattava il servizio clienti TIM per la risoluzione della problematica e nell’occasione apprendeva che il disservizio era dipeso dal mancato perfezionamento della procedura di trasferimento della numerazione dall’operatore Vodafone Italia che, in pari data, contattato mediante il servizio clienti, forniva rassicurazioni in ordine al corretto ripristino della funzionalità della linea telefonica nel più breve tempo possibile. Tuttavia, la completa funzionalità della linea veniva garantita solo in data 26 giugno 2019, quindi dopo ben 75 giorni dalla prima segnalazione di disservizio. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i, l’immediato ripristino del servizio di telefonia, relativo all’utenza telefonica business n. 0807987xxx; ii. la liquidazione dell’importo complessivo di euro 750,00, a titolo di indennizzi previsti per legge per i narrati pregiudizi subiti con gli annessi interessi legali, da calcolarsi a partire dal 12 aprile 2019 fino all’effettivo soddisfo delle pretese; iii. la liquidazione dell’importo complessivo di euro 500,00, a titolo di risarcimento del danno patrimoniale; iv. la liquidazione delle spese di procedura dell’importo di euro 300,00.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, si rileva che la linea n. 0807987xxx è rientrata in TIM in data 12 aprile 2019 con tecnologia FTTCAB. Si registra PEC del maggio 2019 con cui il cliente reclama il disservizio sopra descritto. Il reclamo viene definito fondato, e il cliente riscontrato con lettera in data 23 maggio 2019 (cfr allegato): 23 maggio 2019 Linea: 0807987xxx - Descrizione richiesta/reclamo: il cliente reclama tramite pec num 112084370471 del 15 maggio 2019 disservizi su linea dal 12/04/2019 chiede ripristino - Descrizione azioni svolte: verificato su

Opera seguente ticket 0043823023 CBF000043823023 Chiuso - "Dott. Clemente Ditta" 14 maggio 2019 17:56:30 - 15 maggio 2019 23:59:59 - verificato linea ora funzionante - Riscontro cliente: recall ok contattato Dott. Clemente sul num 3206065xxx il 22 maggio 2019 12:46 per notifica di chiusura - Invio Lettera BCPortal ID: 24391909. Per la medesima problematica il cliente presenta inoltre GU5 risolto il 26/06/2019 con le seguenti note: "in data odierna abbiamo ricevuto riscontro da OLO circa la deconfigurazione effettuata. Oggi chiamando il numero squilla libero (prima rispondeva fonia di cortesia di Vodafone Italia). A fronte del disservizio segnalato dal cliente a seguito del rientro in TIM del 12 aprile 2019, TIM ha provveduto a comunicare puntualmente la problematica a Vodafone Italia per quanto di competenza di detto Operatore, che ha provveduto a risolvere definitivamente il disservizio generato al cliente solo in data 26 giugno 2019. Di seguito lo storico delle comunicazioni inoltrate da TIM ad OLO Vodafone Italia a seguito apertura trouble ticket per la gestione delle segnalazioni di disservizio inviate dal cliente: 15 aprile 2019: mail ad olo con risposta: deconfigurazione RN effettuata 15 maggio 2019: mail ad olo con risposta: deconfigurazione RN effettuata 5 giugno 2019: mail ad olo con risposta: deconfigurazione RN effettuata 19 giugno 2019: mail ad olo con risposta: deconfigurazione RN effettuata 26 giugno 2019: mail ad olo con risposta: deconfigurazione RN effettuata (risoluzione definitiva). Sulla base di quanto sopra esposto, TIM declina qualsiasi responsabilità in merito ai fatti oggetto della presente controversia". La società Vodafone Italia S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: "con riguardo ai contestati disservizi, si rappresenta che l'istante aveva attivo con Vodafone un link di rete fissa con piano e.box office voce con numeri associati 0807987xxx e 0807982xxx e che a sistema risulta una richiesta di migrazione inserita da TIM il 27 marzo 2019 ed espletata in data 12 aprile 2019. Il servizio veniva regolarmente cessato da Vodafone alla data di espletamento della migrazione. Da quanto ricostruito e dalle schermate allegate appare incontrovertibile, quindi, l'assenza di responsabilità di Vodafone nella gestione della procedura di portabilità, avendo adempiuto correttamente agli previsti in capo al donating dalla normativa di settore. 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 delle procedure, secondo quanto chiaramente espresso dalla delibere in materia (Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). Per quel che concerne il lamentato disservizio, si fa presente che non risulta provata alcuna segnalazione o reclamo sullo stesso a Vodafone e che Vodafone ha regolarmente ottemperato alle attività di propria competenza in merito alla dismissione della linea, ragion per cui la domanda di indennizzo andrà rigettata. Ad ogni modo, la responsabilità contrattuale in merito ad eventuali disservizi ricade sul gestore che ha in carico la linea al momento del disservizio, indipendentemente dalla causa del disservizio. Alla luce di quanto esposto in narrativa, si contestano in toto le richieste avanzate dal sig. Clemente, attesa la loro inammissibilità e infondatezza, e si insiste, pertanto, per l'accoglimento delle eccezioni preliminari sollevate e, nel merito, per il rigetto dell'istanza o, quantomeno, l'estromissione di Vodafone dalla presente procedura".

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, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di immediato ripristino del servizio di telefonia, relativo all'utenza telefonica business n. 0807987xxx deve ritenersi superata, atteso che la risoluzione definitiva del disservizio è avvenuta in data 26 giugno 2019, come confermato dalle parti in causa nel corso della presente procedura. Nel merito, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato il servizio telefonico dal 12 aprile 2019 al 26 giugno 2019 è dipesa dalla mancata deconfigurazione della risorsa numerica all'atto di trasferimento della stessa da Vodafone Italia a TIM; circostanza di cui l'istante avrebbe dovuto essere stato informato in sede di prima segnalazione di disservizio del 12 aprile 2019. Al riguardo, come pacificamente riconosciuto ed asserito in memoria da entrambe le società, sebbene l'espletamento della migrazione sia avvenuto in data 12 aprile 2019, il settore "Open Access" di TIM S.p.A., a seguito della segnalazione inviata dall'istante in pari data, ha documentato di avere interessato l'OLO donating (Vodafone Italia) al fine di provvedere alla bonifica della numerazione transitata su rete TIM a far data dal 12 aprile 2019; infatti, dalla copia dello screenshot si evince l'apertura da parte di TIM di ben 5 tickets nei confronti dell'OLO donating. Tuttavia, nonostante i predetti solleciti, la società Vodafone Italia S.p.A. si è attivata solo a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo, con risoluzione definitiva del disservizio in data 26 giugno 2019, data coincidente con il ripristino della piena funzionalità del servizio telefonico. In ordine all'accertato ritardo, la società Vodafone Italia S.p.A., non ha documentato la tempestiva gestione delle 5 richieste di intervento tecnico, limitandosi in memoria ad asserire che "a sistema risulta una richiesta di migrazione inserita da TIM il 27 marzo 2019 ed espletata in data 12 aprile 2019. Il servizio veniva regolarmente cessato da Vodafone alla data di espletamento della migrazione. Da quanto ricostruito e dalle schermate allegate appare incontrovertibile, quindi, l'assenza di responsabilità di Vodafone

nella gestione della procedura di portabilità, avendo adempiuto correttamente agli previsti in capo al donating dalla normativa di settore”. Pertanto, il malfunzionamento del servizio telefonico, inibito al solo traffico in entrata, imputabile esclusivamente alla società Vodafone Italia S.p.A., legittima la liquidazione dell’indennizzo ai sensi dell’articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 3,00 pro die da computarsi per il numero complessivo di 75 giorni dal 12 aprile 2019 al 26 giugno 2019. Detto parametro però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall’articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura business dell’utenza interessata dal disservizio. Pertanto, la richiesta dell’istante di cui al punto ii., deve ritenersi accoglibile. Va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all’occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che ha documentato l’attività di gestione del cliente, allegando copia della mail del 23 maggio 2019 di riscontro delle segnalazioni di disservizio, ad eccezione della successiva nota inviata dal legale dell’istante in data 25 giugno 2019 che, sostanziandosi in una mera “costituzione in mora integrativa” non rientra nella fattispecie del reclamo, così come definita dall’articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP. Di seguito va chiarito che la domanda di risarcimento dei danni esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al Regolamento, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa richiesta di cui al punto iii., non può trovare accoglimento in questa sede. Infine, parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto iv., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 01/01/2020, è tenuta a corrispondere all’utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione parziale del servizio telefonico sull’utenza telefonica business n. n. 0807987xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 2 e 13, comma 3, del Regolamento 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