

DETERMINA DIRETTORIALE 81/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/405695/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gerace -
TIM S.p.A. (Kena mobile), Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile-Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 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 la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 Gerace, del 16/03/2021 acquisita con protocollo n. 0130671 del 16/03/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. Gerace, intestatario dell’utenza telefonica di rete fissa n. 0964381xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico nelle more della procedura di migrazione della numerica risorsa in Vodafone Italia. In particolare, l’istante, cliente TIM, ha rappresentato che nei primi giorni di luglio 2020, a seguito di molteplici contatti telefonici intercorsi con un dealer di Vodafone Italia S.p.A. aderiva ad un’offerta commerciale con connettività idonea allo svolgimento delle proprie esigenze (ricezione notifiche a mezzo PEC, consultazione riviste giuridiche), previa migrazione della predetta numerazione da TIM. Nonostante le rassicurazioni in ordine all’attivazione entro un giorno lavorativo, l’istante riscontrava la sospensione della linea telefonica che si protraveva per diversi giorni. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo di euro 1.000,00. ii. il rimborso di euro 150,00 per le spese di procedura.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “nel merito delle contestazioni avversarie, il cliente risulta cessato il 28/07/20 per passaggio ad altro gestore, come da fattura di chiusura (Doc. 1). Dalle

verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso a TIM è emerso che il cliente, con richiesta di migrazione verso altro olo al momento del passaggio era nello stato "sospeso amministrativo" a causa di 2 conti non pagati. L'ordine di lavoro risulta giunto presso i sistemi di Delivery in data 28/07/2020. Dalla cronologia dell'ordine, il cliente ha avuto l'espletamento della richiesta in data 07/08/2020 e non ha potuto usufruire della linea a causa della sospensione amministrativa (dovuta), infatti ha provveduto al saldo del conto con scadenza 8/5/2020, in data 12/08/2020. La linea è stata sospesa il 15/7/20 per i conti: 3/20 CON scadenza 8/5/20 pagata il 12/8/20 e 4/20 CON scadenza 5/6/20 pagata lo 8/10/20. Insoluto attuale € 48,66 relativo ai conti 6/20 e 6/20 bis. Dalla analisi effettuata si ritiene che l'ordine di passaggio ad olo è pervenuto in data 28/07/2020 e che la linea era già in stato sospeso per morosità dal 15/07/2020. Nulla è da riconoscere all'istante perché ha provveduto a pagare i conti insoluti successivamente al passaggio avvenuto in data 07/08/2020, ordine chiuso in data 07/09/2020. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi, storni e/o rimborsi da parte di Tim. Per tutto quanto sopra esposto, TIM S.p.A. chiede all'AGCOM di voler nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti". La società Vodafone Italia S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: "si fa presente che, a seguito di richiesta di attivazione del profilo consumer Internet Unlimited in data 14 luglio 2020, la linea con numero 0964381xxx veniva regolarmente importata in Vodafone a seguito di migrazione espletata in data 28 luglio 2020, nelle tempistiche contrattuali. Sul punto, preme evidenziare che la Carta del Cliente Vodafone (carta servizi) – adottata in conformità delle delibere ed indicazioni dell'Agcom – prevede che il tempo massimo per l'attivazione del servizio di accesso ad internet da postazione fissa sia di 60 giorni dal giorno in cui l'operatore ha registrato l'ordine di attivazione. Eventuali indennizzi per il ritardo di attivazione, laddove venisse accolta – anche solo parzialmente – la domanda dell'istante, andranno, pertanto, computati tenendo conto di tali tempistiche di attivazione. Del tutto priva di pregio appare, poi, la contestazione relativa ai malfunzionamenti, in quanto oltremodo generica e carente di qualsiasi fondamento in fatto e diritto. Oltretutto, non risulta a sistema né in atti alcuna segnalazione in merito al lamentato disservizio. Alla luce di quanto esposto in narrativa, si contestano in toto le richieste avanzate dal sig. Gerace, attesa la loro inammissibilità e infondatezza, e si chiede, pertanto, 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, ancor prima di entrare nel merito della res controversa, si deve far presente che l'istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati; nello specifico l'istante ha fatto riferimento nell'istanza a un reclamo inviato in data 24/07/2020 a "call center dell'operatore" senza menzionare il numero identificativo; dalla scarsa documentazione non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa solo attraverso la memoria ed il posizionamento espresso e documentato agli atti dalla società TIM S.p.A. Tanto premesso, entrando nello specifico, si deve evidenziare che l'utenza telefonica n. n. 0964381xxx è transitata su rete Vodafone Italia S.p.A. in data 28/07/2020 a seguito di un ordinativo di attivazione del profilo consumer Internet Unlimited del 14/07/2020; tuttavia prima del completamento della migrazione avvenuto in data 28/07/2020 la predetta utenza telefonica, nella disponibilità di TIM, era interessata da una sospensione amministrativa a fronte della morosità dipesa dal mancato pagamento di due fatture, il conto n. 3/20 con scadenza 8/5/20 e n. 4/20 con scadenza 5/6/20. Dalla espletata istruttoria è emerso che la società TIM S.p.A. ha adottato senza preavviso la misura della sospensione amministrativa di entrambi i servizi. Al riguardo giova evidenziare che l'articolo 20, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento Telecom, in materia di sospensione per ritardato pagamento, prevede che "Telecom, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Bolletta entro la data di scadenza ivi riportata". Sul punto, va precisato, altresì, quanto previsto in tema di risoluzione contrattuale dall'articolo 21 delle predette Condizioni, secondo il quale "trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Telecom può risolvere di diritto il presente Contratto dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa". Al riguardo, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto fornire prova di avere reso edotto l'istante in ordine al credito vantato e avrebbe dovuto esibire copia dell'intimazione di pagamento delle fatture insolute e del preavviso, quale condicio sine qua non per l'adozione della misura sospensiva. Inoltre, detta società non ha fornito evidenza della copia dei files di log a riprova dell'asserita ma non provata sussistenza del traffico in entrata ed in uscita e delle connessioni generate dall'utenza telefonica di cui si

controverte fino alla data del 28/07/2020 di espletamento della procedura di migrazione in Vodafone Italia. Pertanto, la lamentata sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 7,50 pro die computato per il numero complessivo di 13 giorni. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi così accoglibile. Al riguardo va aggiunto che nessuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società Vodafone Italia S.p.A. atteso che i disservizi interessano il lasso temporale ante migrazione. Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., 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

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/03/2021, 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 97,50 (novantasette/50) a titolo di indennizzo moltiplicando l'importo di euro 7,50 pro die per il numero di 13 giorni di arbitraria sospensione della linea telefonica n. n. 0964381xxx dal 15/07/2020 al 28/07/2020, in conformità a quanto disposto dall'articolo 5, comma 1, del Regolamento indennizzi.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Mario Staderini