

DETERMINA DIRETTORIALE 38/25/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/715832/2024

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

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società BF Gomme, del 15/11/2024 acquisita con protocollo n. 0301136 del 15/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La società BF Gomme, in persona del legale rappresentante pro tempore sig.ra I.B., intestataria delle utenze telefoniche n. 0298230xxx e n. 0298232xxx, contesta la sospensione dei servizi a seguito di procedura di cambio operatore. In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito della richiesta di passaggio delle numerazioni da TIM S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A., le utenze telefoniche di rete fissa n. 0298230xxx e n. 0298232xxx e l'utenza mobile n. 3485114xxx subivano un'improvvisa sospensione a far data dal 10/10/2024 e nonostante ripetuti reclami non venivano ripristinate. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i. l'immediata attivazione delle linee telefoniche fisse e mobili come da contratto con Vodafone Italia S.p.A.; ii. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione del servizio e per la mancata risposta ai reclami.

La società TIM S.p.A., nella memoria ha rappresentato che: "in merito alle linee fisse: dalle verifiche effettuate nei nostri sistemi aziendali, è emerso che la linea 0298230xxx intestata alla società BF Gomme (P.IVA 08455600xxx) risulta configurata come VULA VODAFONE dal 10/10/2024. Tale circostanza è stata peraltro confermata anche nell'ambito del procedimento n. GU5/708863/2024. Ad ulteriore dimostrazione di quanto rappresentato, anche VODAFONE ha confermato sempre nell'ambito del suddetto procedimento GU5 che la linea 0298230xxx era attiva presso VODAFONE dal 10/10/2024. È del tutto evidente che qualsiasi eventuale disservizio riscontrato dall'utente a partire dal 10/10/2024 sulla linea 0298230013 è imputabile

unicamente a VODAFONE, in virtù delle evidenze sopra argomentate e rintracciabili in qualsiasi momento nel fascicolo documentale del procedimento n. GU5/708863/2024. A tale ultimo riguardo, si evidenzia che in data 08/11/2024 la stessa VODAFONE ha comunicato in Conciliaweb l'avvenuta risoluzione del disservizio sulla linea 0298230xxx. Alla luce di quanto rappresentato, è ancor più evidente che TIM è assolutamente estranea ai fatti oggetto del presente procedimento. Pertanto, qualsiasi richiesta e/o contestazione nei confronti di TIM riferita al suddetto tema è da ritenersi priva di ogni fondamento. Per quanto riguarda la linea 0298232xxx, questa è migrata da TIM a VODAFONE con OL del 15/10/2024 – DRO 15/10/2024 – DAC E DES 18/10/2024 (cfr. all. 1). Come ampiamente documentato, la migrazione è avvenuta correttamente e senza alcuna anomalia. Si evidenzia che TIM non ha ricevuto da parte di VODAFONE altri OL di migrazione riferiti alla linea 0298232xxx prima del 15/10/2024. Pertanto, qualsiasi richiesta e/o contestazione nei confronti di TIM riferita al suddetto tema è da ritenersi priva di ogni fondamento. Preme evidenziare che non sono pervenuti a TIM reclami né segnalazioni di alcun tipo in merito alle linee fisse 0298230xxx e 0298232xxx. Pertanto, qualsiasi richiesta e/o contestazione nei confronti di TIM riferita al suddetto tema è da ritenersi priva di ogni fondamento. In merito alle linee mobili: dalle verifiche effettuate nei nostri sistemi aziendali, è emerso che nel contratto mobile erano presenti tre linee: n. 3289562xxx e n. 3351094xxx (non oggetto del presente procedimento) migrate verso altro Operatore in data 15/06/2024; la linea 3485114xxx (unica linea mobile oggetto del presente procedimento) migrata verso VODAFONE in data 03/10/2024. Si conferma che la linea è stata richiesta da VODAFONE in data 01/10/2024 ed è migrata il 03/10/2024 senza alcun ritardo ed entro i tempi previsti. Come ampiamente documentato, non vi è stato alcun ritardo nella migrazione verso VODAFONE della linea mobile 3485114xxx. È altrettanto evidente che qualsiasi eventuale disservizio riscontrato dall'utente sulla suddetta linea a partire dal 03/10/2024 è imputabile unicamente a VODAFONE. Preme evidenziare che non sono pervenuti a TIM reclami né segnalazioni di alcun tipo in merito alla linea mobile 3485114xxx. Pertanto, qualsiasi richiesta e/o contestazione nei confronti di TIM riferita al suddetto tema è da ritenersi priva di ogni fondamento. La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo è da considerarsi, pertanto, priva di ogni fondamento. Alla luce di quanto rappresentato e ampiamente documentato nella presente memoria, è del tutto evidente che qualsiasi richiesta e/o contestazione nei confronti di TIM nell'ambito del presente procedimento è da ritenersi priva di ogni fondamento. La situazione amministrativa è regolare, non sono presenti insoluti". Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante. La società Vodafone Italia S.p.A. nella memoria ha rappresentato che: "pur ritenendo assorbenti le eccezioni di cui sopra, in relazione all'oggetto del GU14, deve eccepirsi che l'istante, in data 27 settembre 2024, aderiva a proposta contrattuale per l'attivazione di una linea fissa Fissa/One Business Comfort, con importazione dei numeri 0298230xxx e 0298232xxx e per l'attivazione di una sim One Business con mnp del numero 3485114xxx. Per quanto concerne la numerazione mobile, a sistema risulta una richiesta di mnp inserita il 30 settembre 2024, regolarmente espletata il 3 ottobre 2024. Per quanto riguarda la rete fissa, sui sistemi è presente richiesta di migrazione inserita il 30 settembre 2024 ed espletata il 10 ottobre 2024. Con la migrazione veniva, tuttavia, importato solo il numero principale 0298230xxx. Ciò posto, per importare la numerazione aggiuntiva 0298232xxx veniva inserito, in data 15 ottobre 2024, l'ordine GNP20218xxx, che si espletava correttamente alla DAC del 18 ottobre 2024. In merito alle tempistiche di attivazione delle linee fisse, per mero tuziorismo difensivo, preme evidenziare che la Carta del Cliente Vodafone (carta servizi) – adottata in conformità delle delibere ed indicazioni dell'Agcom – prevede, per I prodotti standard - 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 delle tempistiche di attivazione associate alla tipologia di prodotto richiesto, considerando la qualità delle operazioni prodromiche all'attivazione. Oltretutto, come già rilevato, l'istante non ha dimostrato di aver reclamato sulla mancata portabilità né sulle asserite interruzioni di servizio. Si ricorda, inoltre, che l'indennizzo giornaliero per il ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, a carico dell'operatore ritenuto responsabile, è previsto nella misura pari a € 1,50 (art. 7, co 1, Del. N. 347/18/CONS, All. A). Con riguardo, poi, al disservizio lamentato, oltre ad eccepire la genericità della contestazione, si rileva che a sistema è presente il ticket TTM000019070xxx per portante down, aperto il 14 ottobre e chiuso il giorno successivo con portante ripristinata e conferma da parte dell'utente del funzionamento della linea dati. Si ribadisce, inoltre, che in data 18 ottobre veniva espletata la GNP anche del numero 0298232xxx e da tale data l'istante confermava il corretto funzionamento anche delle due numerazioni. Nel fascicolo GU5, tuttavia, l'utente ha poi segnalato cadute di linea discontinue sulle chiamate uscenti e veniva aperta nuova segnalazione TICKET N. CS0866627. Dai test effettuati sul Link 13019xxx i parametri di connessione dati e voce risultavano in linea con quelli del

pacchetto tecnico offerto e non si rilevava alcuna anomalia né lato dati né voce. L'istante veniva, pertanto, contattato dai tecnici per avere chiarimenti sul disservizio lamentato e precisava che la linea funzionava correttamente ma lamentava solo alcune disconnessioni in chiamata lato voce. Si chiariva all'istante che tale problema poteva essere dovuto al suo impianto interno e lo si invitava a collegare un telefono direttamente alla Vodafone Station bypassando il centralino. L'istante ha confermato il 6 novembre u.s. che, collegando un telefono direttamente alla Vodafone Station ed escludendo il loro centralino, il problema voce non si presentava. Inoltre, l'art. 6 prevede l'obbligo di corresponsione degli indennizzi solo laddove l'interruzione o malfunzionamento dei servizi sia imputabile all'operatore. Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR, n. 59/18/CIR). Si eccepisce, poi, l'infondatezza della richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami in quanto non sono prodotti in atti reclami diretti a Vodafone. Si contesta sin d'ora un'eventuale produzione del reclamo in sede di repliche, in quanto i documenti a sostegno delle domande di cui al formulario GU14 devono essere presentati congiuntamente all'istanza, onde garantire il diritto di difesa del gestore, e non in sede di replica, dovendosi considerare in tal caso irricevibili". Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

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, all'esito dell'istruttoria è emerso che a fronte della richiesta di adesione contrattuale del 27/09/2024 la numerazione 0298230xxx è transitata su rete Vodafone in data 10/10/2024 su ordinativo di migrazione del 30/09/2024; laddove la numerazione aggiuntiva 0298232xxx è migrata successivamente in data 18/10/2024, in quanto il relativo ordinativo è stato inserito dopo e precisamente in data 15/10/2024 a seguito della istanza di adozione di provvedimento temporaneo del 14/10/2024. Tale ricostruzione, confermata peraltro dalla società TIM S.p.A., si evince dalla nota di riscontro inserita in data 17/10/2024 da Vodafone Italia che riporta il seguente testo "la numerazione aggiuntiva 0298232xxx era stata richiesta sulla proposta di abbonamento, ma in fase di inserimento non era stata indicata ed era stato lasciato il numero nativo 0235992xxx. Per provare ad importare la numerazione aggiuntiva 0298232xxx, quindi, come richiesto dal cliente, è stata inserita in extra procedura la GNP20218xxx, che ha come DAC venerdì 18 Ottobre 2024, salvo imprevisti". Inoltre, per quanto concerne l'utenza telefonica di rete mobile, la n. 3485114xxx, si deve evidenziare che la procedura di portabilità si è espletata in data 03/10/2024, su richiesta di MNP del 30/09/2024, quindi nel rispetto dei termini regolamentari. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di immediata attivazione delle linee telefoniche fisse e mobili come da contratto con Vodafone Italia S.p.A. deve ritenersi superata sua sponte alla luce della ricostruzione di cui supra. In relazione al lamentato malfunzionamento delle numerazioni nelle more della procedura di cambio operatore, va evidenziato che non è emerso alcun tracciamento di contestazione e/o reclamo scritto e verbale antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione del 14/10/2024 e della contestuale istanza di adozione di provvedimento temporaneo. Pertanto, deve ritenersi che l'unico disservizio, valutabile ai fini del computo di indennizzo, sia la sospensione della numerazione aggiuntiva 0298232xxx, causata dal ritardo di lavorazione della relativa procedura di migrazione, dal 10/10/2024 al 18/10/2024 per il numero complessivo di 8 giorni, per la quale va applicato il parametro di euro 6,00 pro die previsto dall'articolo 6 del Regolamento sugli indennizzi, a cui fa espresso richiamo il sopracitato articolo 7, comma 1, del medesimo Regolamento. Detto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, attesa la natura business dell'utenza di cui si controverte. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. deve ritenersi accoglibile nei termini sopra esplicitati. D'altra parte, nessuna ulteriore responsabilità deve ritenersi ascrivibile a Vodafone Italia S.p.A. in merito alle disconnessioni in chiamata, segnalate dal delegato dell'istante a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo, in quanto generate non da anomalie di rete, bensì da problematiche interne, ovvero dal mancato collegamento del telefono alla Vodafone Station, come documentato agli atti. Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in assenza di qualsiasi documentazione in atti comprovante l'invio da parte della società BF Gomme di reclami telefonici e scritti. In merito alla res controversa, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che ha confermato l'attività di gestione delle richieste di migrazione da parte della società Vodafone Italia S.p.A. con allegazione in copia alla memoria delle relative schermate e la regolarità della posizione amministrativa contabile inerente alle predette utenze telefoniche.

DETERMINA

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/11/2024, 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 96,00 (novantasei/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della numerazione aggiuntiva 0298232xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Giovanni Santella