

DELIBERA n. 24/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SCIARRA / VODAFONE OMNITEL N.V.
(GU14 n. 804/11)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 marzo 2012;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A;

VISTA l'istanza del 26 luglio 2011 (prot. n. 38723) con la quale la sig.ra Sciarra, in qualità di erede del sig. Sciarra, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V.;

VISTA la nota del 3 agosto 2011 (prot. n. 49987), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 173/07/CONS (di seguito "Regolamento"), l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 16 novembre 2011;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza, che la Direzione ha rinviato per esigenze istruttorie, fissandola per il giorno 17 gennaio 2012 con la partecipazione di Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

UDITE le parti nel corso della nuova udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante ha lamentato malfunzionamenti con la mini-station attivata con l'operatore Vodafone Omnitel N.V., oltre all'impossibilità di effettuare la migrazione da Vodafone a Wind.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

1. il sig. Sciarra (defunto padre dell'istante) era titolare dell'utenza n. 010384xxx su cui risultava attivata una mini-station con l'operatore Vodafone;
2. il servizio fornito risultava tuttavia inadeguato, poiché si producevano malfunzionamenti soprattutto durante il fine-settimana;
3. inoltre, l'utente ha provato a trasferire la propria utenza con la società Wind in più occasioni, ma tali tentativi non sono mai andati a buon fine;

Tutto ciò premesso l'istante chiede: *i)* la possibilità di passare a Wind con mantenimento del proprio numero; *ii)* il rimborso dei canoni pagati a Vodafone a partire da luglio 2010; *iii)* risarcimento per il ritardo nella migrazione e per i danni subiti.

La società Vodafone Omnitel N.V., nel corso dell'udienza, ha dichiarato di avere tempestivamente fornito il codice per la portabilità dell'utenza. Afferma, inoltre, di aver dato risoluzione alle problematiche di malfunzionamento evidenziate e di aver attivato nuove offerte tariffarie in seguito a consenso fornito dall'intestatataria della linea. Wind si è limitata a precisare che la propria partecipazione all'udienza è da intendersi a fini istruttori.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte per le ragioni di seguito esposte.

Preliminarmente occorre chiarire che la richiesta sub *iii)* non sarà oggetto di trattazione. A riguardo, giova evidenziare che tanto la quantificazione quanto la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione della controversia, *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto

espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS, Allegato A, con esclusione dunque di qualunque richiesta di risarcimento dei danni patiti.

In ordine alla richiesta sub i), l'istante ha dichiarato che per l'utenza in oggetto non è stata possibile la migrazione verso i sistemi di Wind, nonostante le richieste in proposito. Occorre precisare che la numerazione in questione, sebbene abbinata ad una SIM mobile, è geografica e, quindi, soggetta alla normativa in tema di portabilità del numero "pura". Giova ricordare, in proposito, che la procedura di portabilità dei siffatti numeri è governata dalla delibera n. 41/09/CIR, articolo 7, da ultimo modificato con delibera n. 35/10/CIR, articolo 5, nella quale uno dei passaggi centrali è rappresentato proprio dalla fornitura da parte del *donating* del Codice NP (la cui implementazione è contenuta nella delibera n. 52/09/CIR, all'articolo 1) all'utente che ne faccia richiesta, il quale può poi attivare il processo di portabilità comunicando il codice al gestore *recipient*. E' bene sottolineare, quindi, che gli adempimenti di competenza del gestore *donating* si limitano alla comunicazione del Codice NP al cliente (fattura, area web riservata al cliente, call center, IVR) nelle forme previste dalla normativa vigente. Ebbene, risulta in atti che in più occasioni Vodafone Omnitel ha fornito correttamente il Codice NP (come dichiarato dall'operatore sia nel corso del procedimento cautelare che in udienza) ma che il processo di portabilità non sembra si sia potuto concludere in ragione di un disallineamento dei sistemi di Wind (come lo stesso operatore ha dichiarato in sede di procedimento cautelare). Per questa ragione, non è possibile rimproverare a Vodafone Omnitel N.V. irregolarità nella gestione della richiesta di portabilità; non si ritiene, pertanto, di ordinare all'operatore la corresponsione di indennizzi a titolo di ritardo nella portabilità del numero.

Per quanto concerne la richiesta sub ii), occorre precisare l'articolo 7, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, Allegato A, richiamato dall'articolo 14 della medesima delibera, prevede, alla lettera a), che l'istanza indichi "*i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti*". Ebbene, nel caso di specie risultano assenti elementi (nella ricostruzione dell'utente e nella documentazione allegata) atti a provare che, effettivamente, sull'utenza in questione si siano prodotti disservizi tali da giustificare lo storno della totalità delle fatture emesse da Vodafone a partire da luglio 2010. E' da sottolineare che la sig.ra Sciarra ha dichiarato che l'utenza era periodicamente disservita, circostanza che non esclude un utilizzo dei servizi. Inoltre, la richiesta non risulta corredata da indicazioni sul periodo del disservizio o quantomeno sull'ammontare dei giorni di malfunzionamento. Ciò rende la richiesta non accoglibile per genericità dell'oggetto.

RITENUTO che i disservizi inerenti la connettività non siano stati adeguatamente provati;

RITENUTO che la mancata portabilità della numerazione verso Wind non è imputabile ad una condotta di Vodafone non conforme alla normativa in vigore;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra Sciarra in qualità di erede del sig. Sciarra.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 29 marzo 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola