

DELIBERA n. 638/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DITTA INDIVIDUALE MOSCHINI / VODAFONE OMNITEL N.V.
(GU14 n. 34/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 15 novembre 2013;

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”*, in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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”*;

VISTO l’articolo 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n.173/07/CONS, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* e s.m.i.;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481”*, e s.m.i.;

VISTA l’istanza del 18 dicembre 2012, acquisita al protocollo generale al n. 64784/12/NA, con la quale la Ditta Individuale Moschini, rappresentata dall’Avv. Riccardo Pizzi, 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 21 marzo 2013, prot. n. 15780/13/NA, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato 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 controversia in data 17 aprile 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La Ditta Individuale Moschini, intestataria dell'utenza telefonica n. 07164xxx, lamenta il ritardo nell'attivazione del servizio voce sulla predetta utenza.

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

- in data 15 maggio 2012 parte istante aderiva telefonicamente alla proposta commerciale di Vodafone Omnitel N.V., chiedendo la portabilità della numerazione oggetto della presente istanza;
- nei giorni successivi, parte istante riscontrava l'assegnazione della numerazione ad altro utente, Sig. Clementi, comportando la ricezione di tutte le chiamate dirette all'istante presso l'abitazione del Sig. Clementi;
- in data 28 giugno 2012 parte istante inviava all'operatore Vodafone lettera di intimazione a porre rimedio alla situazione creatasi;
- contestualmente parte istante inoltrava richiesta al CoReCom Marche per l'adozione di un provvedimento temporaneo ex art. 5 delibera n. 173/07/CONS ;
- con provvedimento n. 10/2012, il CoReCom Marche disponeva che Vodafone Omnitel N.V. si impegnasse *“all'effettuazione di tutti gli atti necessari per consentire l'esatta, completa, totale ed esclusiva funzionalità del numero telefonico 07164xxx appartenente a Moschini Ditta Individuale, sul quale erroneamente risponde il Sig. Clementi”*;
- a detto provvedimento, l'operatore Vodafone replicava evidenziando l'intenzione dell'istante di migrare la numerazione 07164xxx verso Telecom Italia S.p.A. e, a tal uopo, indicava il codice di migrazione necessario per effettuare il rientro su rete Telecom Italia;
- in data 13 luglio 2012, parte istante inviava reclamo, diffidando la Società Vodafone dal porre in essere le operazioni di migrazione;
- in data 20 luglio 2012 ed in data 25 luglio 2012 parte istante inviava ulteriori reclami chiedendo quali interventi tecnici l'operatore avrebbe posto in essere al fine di risolvere i disservizi, dal momento che gli stessi continuavano a persistere;
- in data 2 agosto 2012 la situazione veniva finalmente risolta e l'istante rientrava in possesso della propria utenza telefonica.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto:

- i)* un equo indennizzo per tutti i fatti esposti;

ii) il rimborso delle spese di procedura.

La società Vodafone Omnitel N.V., nel corso dell'audizione e nelle memorie integrative, ha rappresentato quanto segue.

In primo luogo, la Società ha dichiarato che l'utenza n. 07164xxx risulta essere stata importata in Vodafone in data 5 giugno 2012 e che non risultano segnalazioni o note tecniche di gestione di disservizi.

Nondimeno, in ottica puramente conciliativa, l'operatore Vodafone ha proposto un indennizzo a ristoro dei disservizi sulla predetta utenza, che l'istante ha rifiutato.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza della Ditta Individuale Moschini risulta accoglibile.

In particolare, la richiesta di indennizzo sub i) può trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

In via preliminare si deve evidenziare che dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalle schermate relative alla procedura di migrazione sull'utenza n. 07164xxx prodotte dalla società Vodafone Omnitel N.V., si evince che la numerazione è stata importata in Vodafone in data 5 giugno 2012, ma l'effettiva attivazione del servizio voce è stata effettuata solo in data 2 agosto 2012, circostanza quest'ultima confermata da entrambe le parti.

Tanto premesso, il ritardo nell'attivazione del servizio sull'utenza in epigrafe può ritenersi circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 5 giugno 2012 al 2 agosto 2012 per il numero di 58 giorni di effettivo disservizio.

In assenza di prova contraria, la ritardata attivazione del servizio voce è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Omnitel N.V. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *"nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *"business"* dell'utenza interessata dal disservizio.

Infine, per la richiesta sub ii) relativa al rimborso delle spese di procedura, l'Autorità, valutato il comportamento delle parti, ritiene congruo riconoscere la somma di euro 50,00 (*cinquanta/00*), considerando che l'istante, come sopra rappresentato, ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità in audioconferenza.

CONSIDERATO che la società Vodafone Omnitel N.V., non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al ritardo nella procedura di attivazione del servizio voce nel periodo suindicato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale, ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, è ascrivibile esclusivamente alla società Vodafone Omnitel N.V., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell'importo di euro 870,00 (*ottocentosettanta/00*) a titolo di indennizzo a copertura della ritardata attivazione del servizio voce per il numero di 58 giorni intercorrenti dal 5 giugno 2012 al 2 agosto 2012 (computato secondo il parametro di euro 15,00 (*quindici*) *pro die* come previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS);

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta*) considerando che l'istante ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità in audio conferenza;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell' articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza presentata dalla Ditta Individuale Moschini in data 18 dicembre 2012, nei termini di seguito precisati.

La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell' istante:

1) la somma di euro 870,00 (*ottocentosettanta/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 (*quindici/00*) per il numero di 58 giorni di ritardata attivazione del servizio voce dal 5 giugno 2012 al 2 agosto 2012 per l'utenza telefonica n. 07164xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza

2) la somma di euro 50,00 (*cinquanta/00*) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell' Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

Le società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 ed è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 15 novembre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani