



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 100/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SPAGNUOLO / VODAFONE ITALIA S.P.A. – TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 932/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 27 febbraio 2017;

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. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Spagnuolo, del 4 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza n. 0815127xxx di tipo *business*, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. l'omessa migrazione/portabilità della predetta utenza e la ritardata attivazione dei servizi.

Più precisamente, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

a. in data 22 ottobre 2014, l'istante aderiva all'offerta di Vodafone denominata "*Vodafone ADSL Relax*" con richiesta di migrazione dell'utenza n. 0815127xxx, già attiva con l'operatore Telecom;

b. in data 5 ottobre [*rectius*, novembre] 2014, veniva comunicato all'istante, tramite sms, l'appuntamento presso il suo studio professionale per il giorno 10 novembre 2014 per il collaudo della linea telefonica e della linea ADSL, con il seguente codice di intervento: ID 1229388;

c. al predetto appuntamento non si presentava alcun tecnico di Vodafone, creando notevole disagio presso lo studio legale dell'istante; nella medesima giornata, l'istante inoltrava a Vodafone, a mezzo fax, il primo reclamo, chiedendo spiegazioni circa la mancata e ritardata portabilità e il mancato rispetto dell'appuntamento da parte dei tecnici. Il reclamo rimaneva privo di riscontro da parte dell'operatore;

d. dopo continui contatti con il Servizio Clienti di Vodafone, l'istante riceveva comunicazione in ordine all'esito negativo della portabilità dell'utenza;

e. l'istante si recava in un punto vendita Vodafone ed apprendeva che, nella zona ove è ubicato il suo studio, non c'era copertura per la linea telefonica e la linea ADSL;

f. l'istante contattava Telecom per conoscere le ragioni del mancato rilascio della linea, anche in ragione della pendenza di una procedura di conciliazione con il predetto operatore innanzi al CORECOM Campania; Telecom rappresentava che la responsabilità era imputabile a Vodafone;

g. i due operatori coinvolti nella procedura di migrazione si addebitavano reciprocamente la responsabilità dell'esito negativo della stessa;

h. in data 11 dicembre 2014, si concludeva positivamente il tentativo di conciliazione di altra controversia promossa nei confronti di Telecom in relazione alla sospensione e alla interruzione della linea telefonica;

i. all'udienza del 12 aprile 2016 per l'espletamento del tentativo di conciliazione della presente controversia, né Vodafone né Telecom si assumevano la responsabilità della mancata migrazione dell'utenza;

j. l'istante ribadiva che Telecom, in base alla delibera n. 664/06/CONS, non poteva sospendere la linea telefonica, contrariamente a quanto sostenuto dalla stessa in occasione del tentativo di conciliazione svoltosi in data 12 aprile 2016, e che l'utente poteva legittimamente chiedere la migrazione a Vodafone; l'istante precisava che, in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

occasione della conciliazione raggiunta all'udienza del 11 dicembre 2014 con Telecom, si accertava l'inadempimento e l'illegittima sospensione e interruzione della linea telefonica nel periodo in cui l'istante aveva chiesto la migrazione a Vodafone;

k. come stabilito dall'art. 2 della delibera n. 7/00/CIR, il contratto concluso tra l'istante e Vodafone deve ritenersi valido.

In ragione dei descritti contegni degli operatori telefonici convenuti, la parte istante ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per inadempimento contrattuale di Vodafone;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per aver concluso il contratto con mancata copertura di rete voce e ADSL all'indirizzo ove è sito lo studio legale dell'istante;
- iii. la liquidazione di un indennizzo, da parte dell'operatore ritenuto responsabile, per la mancata migrazione/portabilità da Telecom a Vodafone del numero 0815127xxx (servizio voce e ADSL) oggetto del contratto sottoscritto in data 22 ottobre 2014, quantificato in euro 2.485,00 (euro 5,00 per 497 giorni nella misura pari al doppio o al triplo trattandosi di utenza *business*);
- iv. la liquidazione di un indennizzo, da parte dell'operatore ritenuto responsabile, per ritardata attivazione del servizio, quantificato nella misura di euro 3.727,50 (euro 7,50 per 497 giorni nella misura pari al doppio o al triplo trattandosi di utenza *business*).

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante reiterava le richieste di cui all'istanza di definizione e formulava altresì la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo da parte di Vodafone. In replica all'eccezioni di Vodafone, l'istante precisava che la richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio è stata formulata anche nel formulario UG in atti. L'istante contestava le dichiarazioni di Telecom poiché non documentate e non depositate agli atti.

2. La posizione degli operatori

La Società Vodafone Italia S.p.A., in sede di udienza di discussione della controversia, eccepiva, in prima istanza, l'improcedibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata già oggetto del tentativo di conciliazione e, nel merito, precisava che l'utenza oggetto del contenzioso n. 0815127xxx non è stata importata a causa del rifiuto definitivo di Telecom con causale "*Risorsa non disponibile*". Vodafone sottolineava che "[d]a quanto emerso nel corso dell'udienza, la suddetta circostanza è stata comunicata telefonicamente e pare che il numero fosse stato già cessato dal gestore Telecom". L'operatore eccepiva l'improcedibilità della richiesta di indennizzo per mancata attivazione, atteso che il formulario UG in atti contiene solo la richiesta di indennizzo per mancata portabilità del numero; inoltre, contestava il *quantum* delle richieste di indennizzo avanzate, anche per quanto riguarda il calcolo dei giorni che non tiene conto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dei tempi di attivazione previsti dalla Carta Servizi Vodafone e della circostanza che l'utente, nel dicembre 2014, ha esportato l'utenza mobile passando ad altro gestore. La Società formulava proposta conciliativa della controversia che non veniva accettata dall'istante.

La Società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, dichiarava che l'ordine di lavorazione di cessazione della linea *“è stato emesso il 3 ottobre 2014, quindi prima della richiesta di migrazione fatta a Vodafone il 22 ottobre 2014, ed espletata tecnicamente il 2 novembre 2014”*.

3. Motivazione della decisione

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, deve ritenersi fondata l'eccezione di Vodafone secondo la quale la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio *sub iv.* è improcedibile, atteso che non rientra tra le richieste indicate dall'istante nel formulario UG introduttivo della fase di conciliazione della controversia.

Sempre in via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo trasmesso a Vodafone, trattandosi di richiesta non formulata nell'istanza di definizione della controversia, bensì solo in sede di udienza di discussione.

Nel merito, alla luce delle dichiarazioni rese rispettivamente dagli operatori in sede di udienza di discussione della controversia, che si rivelano tra loro compatibili e coerenti, il disservizio subito dall'istante (mancata fornitura dei servizi e mancata migrazione dell'utenza) risulta determinato dall'avvenuta cessazione della linea da parte di Telecom con ordinativo emesso in data 3 ottobre 2014 (antecedentemente, dunque, alla richiesta di migrazione dell'utenza rivolta dall'istante a Vodafone) ed espletato tecnicamente in data 2 novembre 2014. La cessazione della linea risulta confermata dalle dichiarazioni rese da Vodafone, la quale ha precisato di aver ricevuto da Telecom il rifiuto alla richiesta di migrazione con causale di scarto *“Risorsa non disponibile”*.

Nonostante l'istante e Telecom, nell'ambito di altra procedura di conciliazione, abbiano raggiunto un accordo conciliativo in data 11 dicembre 2014, non può ritenersi dubbia la circostanza che, in occasione del predetto accordo, l'istante non è stato informato in ordine alla cessazione della linea da parte di Telecom e, dunque, deve escludersi che l'istante abbia inteso raggiungere una composizione conciliativa anche in relazione alla stessa.

Sussistono, infatti, indici univoci che consentono di presumere che la cessazione della linea non è stata comunicata all'istante da parte di Telecom.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In primis, deve rilevarsi che l'istante ha avviato la precedente procedura di conciliazione nei confronti di Telecom in data 9 ottobre 2014 (allorquando l'ordinativo di cessazione della linea era stato emesso ma non ancora espletato). In data 11 dicembre 2014, l'istante ha raggiunto con Telecom, all'esito della predetta procedura, un accordo conciliativo relativo alla sospensione e alla interruzione dei servizi sull'utenza, ma è verosimile che lo stesso, non avendo avuto contezza dell'espletamento della cessazione della linea a quella data già intervenuto, abbia inteso che il disservizio sulla linea fosse imputabile al mancato perfezionamento della migrazione nel frattempo richiesta a Vodafone. Deve tenersi conto, infatti, *a)* della proposizione in data 10 novembre 2014 di un reclamo da parte dell'istante nei confronti di Vodafone volto a sollecitare il completamento della migrazione richiesta con il contratto sottoscritto in data 22 ottobre 2014 e *b)* della instaurazione della procedura di conciliazione della presente controversia nei confronti di entrambi gli operatori con deposito in data antecedente (28 novembre 2014) al predetto accordo conciliativo.

In ragione di quanto considerato, risulta accoglibile nei confronti di Telecom, che ha cessato l'utenza n. 0815127xxx in questione impedendone la migrazione/portabilità verso Vodafone, la richiesta dell'istante *sub iii.* di liquidazione di un indennizzo per mancata migrazione/portabilità, da computarsi ai sensi dell'art. 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 5,00 *pro die*, raddoppiata *ex art.* 12 del citato regolamento trattandosi di utenza *business*, con decorrenza dal 2 novembre 2014 (data di espletamento della cessazione) sino al 12 aprile 2016 (data di espletamento del tentativo di conciliazione delle parti, prima sede di confronto circa le ragioni ostative alla migrazione *de qua*) per un periodo di 527 giorni. L'indennizzo complessivamente dovuto al predetto titolo è, dunque, pari ad euro 5.270,00 (cinquemiladuecentoventisette/00).

La richiesta dell'istante *sub ii.* deve essere rigettata per infondatezza, stante la carenza di riscontri probatori riguardo alla circostanza che Vodafone abbia comunicato che la ragione ostativa sia stata la mancanza di copertura di rete per la linea. La stessa richiesta, comunque, dà atto della circostanza che, come parte istante ha altresì dichiarato nella descrizione dei fatti oggetto di controversia, dopo continui contatti con il Servizio Clienti dell'operatore, Vodafone abbia comunicato all'utente l'esito negativo della portabilità dell'utenza. Deve statuirsi, pertanto, che in ragione delle allegazioni dell'istante in ordine a tali ricevute informazioni non può essere addebitata a Vodafone la responsabilità per omesso adempimento dell'onere informativo nei confronti dell'utente in ordine alle ragioni ostative alla migrazione dell'utenza. Per quanto appena considerato, deve rigettarsi altresì la richiesta dell'istante *sub i.*

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Presidente Angelo Marcello Cardani, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Spagnuolo nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. e rigetta la stessa nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 5.270,00 (cinquemiladuecentosettanta/00), a titolo di indennizzo omessa migrazione/portabilità dell'utenza n. 0815127xxx di tipo *business* (euro 5,00 per 527 giorni, computato nella misura pari al doppio)

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 27 febbraio 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi