

## **Delibera N. 103/11/CIR**

### **Definizione della controversia**

**~~GIACOMO MANGANO G.M.~~/ Fastweb S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V  
(GU14/121/10)**

### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 luglio 2011;

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 10 febbraio 2010 (prot. n. 8088), con la quale il sig. ~~Giacomo Mangano G.M.~~ ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Fastweb S.p.A. (di seguito, Fastweb) e Vodafone Omnitel N.V. (di seguito Vodafone);

VISTA la nota del 29 aprile 2010 (prot. n. 26515), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza di discussione in data 25 maggio 2010;

UDITA le società Fastweb S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V. nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi in data 25 maggio 2010;

PRESO ATTO della mancata comparizione della parte istante alla predetta udienza di discussione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il Sig. ~~Giacomo Mangano~~**G.M.** lamenta la mancata migrazione della linea telefonica n. 0165/236276xxxx, dall'operatore Fastweb all'operatore Vodafone Omnitel N.V..

In particolare, dall'istanza introduttiva del procedimento e dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e comunicata dalle parti a mezzo email è emerso che:

i. in data 6 maggio 2009, il sig. ~~Giacomo Mangano~~**G.M.** sottoscriveva con la società Vodafone il contratto per la fornitura di un collegamento telefonico di rete fissa con contestuale migrazione del proprio numero telefonico, mediante l'indicazione del codice di migrazione fornito dalla società Fastweb;

ii. in data 26 giugno 2009 riceveva dalla società Vodafone, via sms, conferma del buon esito della procedura e pertanto iniziava ad usufruire dei servizi resi dal gestore Vodafone mediante collegamento su rete mobile (attraverso chiavetta USB collegata alla "Vodafone Station") in attesa del perfezionamento della migrazione del proprio numero fisso;

iii. in data 24 luglio 2009 l'utente restituiva gli apparati alla società Fastweb, ciò nonostante dal 17 giugno 2009 cominciava a ricevere fatturazioni in relazione al servizio fornito da Vodafone;

vi. in relazione alla controversia insorta con Fastweb e Vodafone, il sig. ~~Mangano~~**G.M.**, in data 10 dicembre 2009, esperiva con esito negativo il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.re.com Valle d'Aosta;

Per quanto sopra esposto, l'istante chiede il riconoscimento degli indennizzi dovuti per il disagio subito ed il rimborso dei corrispettivi pagati per servizi non usufruiti, nonché il rimborso delle spese della procedura.

La società Vodafone Omnitel N.V., in sede di audizione, nulla eccepisce in relazione alla mancata migrazione dell'utenza, osservando solo che in data 30 marzo 2010 è stata data comunicazione all'utente circa l'impossibilità tecnica di attivazione dell'offerta "Vodafone Casa Internet e Telefono".

La società Fastweb, in sede di audizione, ribadisce quanto già affermato in sede di conciliazione che la procedura di migrazione dell'utenza da Fastweb a Vodafone non è mai andata a buon fine per il mancato espletamento da parte di Vodafone della cd. "fase 3" per cause non note al gestore e comunque non imputabili a Fastweb. In ogni caso la società Fastweb si è dichiarata disponibile alla restituzione delle somme corrisposte

dall'utente sulla base di fatture successive alla restituzione degli apparati che ammontano complessivamente in euro 738,32 (settecentotrentotto/32).

## **II. Motivi della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate dalla parte istante possono essere accolte integralmente.

Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata migrazione della linea telefonica da Fastweb verso il gestore Vodafone.

La procedura di migrazione è stata introdotta con la delibera n. 274/07/CONS al fine di garantire un più agevole passaggio degli utenti tra gli operatori di comunicazione elettronica. Le fasi della procedura sono indicate puntualmente all'articolo 17 bis che precisa le fasi di detta procedura, ed in particolare:

- a. il cliente finale può comunicare la richiesta di attivazione all'operatore *recipient*, indicando il nominativo dell'operatore *donating*;
- b. l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di attivazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente.
- c. la divisione rete dell'operatore notificato, dopo aver preso in carico l'ordine, conferma al *recipient* la data di attesa consegna e comunica, non prima di cinque giorni dalla data di attesa consegna, alla propria divisione commerciale la cessazione del cliente. Tale comunicazione non contiene alcuna indicazione relativa al recipient ed al servizio di cui è stata richiesta l'attivazione.
- d. l'operatore *recipient* fornisce entro 3 giorni lavorativi dalla data attesa di consegna, una comunicazione al cliente che conferma la data prevista per l'attivazione;
- e. gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere l'attivazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17 comma 12;
- f. alla data attesa di consegna, la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di attivazione e la notifica al *recipient* ed alla propria divisione commerciale.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è emerso che esclusivamente la società Vodafone è responsabile in relazione alla mancata procedura di migrazione in quanto la stessa società, dall'evidenza documentale, appare che non abbia mai avviato la c.d. fase 3 della procedura di migrazione, la fase indicata al punto b) del sopracitato articolo 17 bis, determinando il fallimento della stessa procedura. Solo il 30 marzo 2010, la società Vodafone ha comunicato al cliente l'impossibilità tecnica per l'attivazione del servizio richiesto dall'utente.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disservizi lamentati è imputabile alla società Vodafone Omnitel N.V. con riferimento al numero di 268 giorni di mancata migrazione della utenza telefonica intercorrenti dal 5 luglio 2009 (60 giorni dalla sottoscrizione del contratto con Vodafone Omnitel N.V. da parte dell'istante) al 30 marzo 2010 (data della comunicazione di Vodafone dell'impossibilità nella attivazione del servizio richiesto);

RITENUTO, anche alla luce della disponibilità espressa dalla società Fastweb S.p.A. in sede di udienza, che sia equo imporre all' detta Società la ripetizione di tutti gli importi corrisposti dall'istante a seguito della restituzione degli apparati del gestore, non avendo l'utente usufruito in tale periodo di alcun servizio per un ammontare complessivo di euro 738,32 (settecentotrentotto/32);

RITENUTO, inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che sia equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 50,00, in considerazione del fatto che la stessa ha presenziato esclusivamente all'udienza del tentativo di conciliazione dinanzi al Co.re.com. Toscana;

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**

1. La società Fastweb S.p.A., in accoglimento dell'istanza presentata dal sig. **Giacomo Mangano G.M.** in data 10 febbraio 2010, è tenuta a rimborsare mediante bonifico o assegno bancario intestato all'utente, gli importi fatturati a seguito della restituzione degli apparati da parte dell'istante avvenuta in data 24 luglio 2009 per un ammontare complessivo di euro 738,32 (settecentotrentotto/32):

2. La società Vodafone Omnitel N.V., sempre in accoglimento della succitata istanza, è tenuta a:

i) corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario intestato all'utente, la somma di euro 2.680,00 a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro giornaliero di euro 10,00 per il numero di 268 giorni di mancata migrazione della linea telefonica dal 5 luglio 2009 al 30 marzo 2010, come previsto dalla Parte III – Indicatore 1 della Carta dell'utente della Società;

ii) riconoscere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'utente, la somma di euro 50,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura complessivamente sostenute, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. Entrambe le Società sono tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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'articolo 19, comma 3, del Regolamento di cui alla 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.

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](http://www.agcom.it).

Roma, 22 Luglio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL PRESIDENTE

IL COMMISSARIO RELATORE

~~Corrado Calabrò~~

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

~~SECRETARIO GENERALE~~

~~Roberto Viola~~