

DELIBERA N. 114/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GOLFO/VODAFONE ITALIA S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14/1080/2018)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 settembre 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza della società Golfo, del 25 giugno 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la ritardata migrazione e la sospensione dei servizi, con riferimento all'utenza telefonica *business* n. 0817523xxx; nonché l'omessa attivazione dell'utenza telefonica *business* n. 0815871xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 1° dicembre 2014, l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento con l'operatore Telecom Italia S.p.A. avente a oggetto "*fisso, mobile + adsl*", previa migrazione da Vodafone Italia S.p.A.;
- b. in data 21 gennaio 2015 è stata espletata la procedura di migrazione delle utenze mobili e a "*fine febbraio 2015, con circa 20 giorni disservizio totale voce e ADSL*" quella dell'utenza fissa n. 0817523xxx;
- c. mentre "*la linea 0815871xxx da attivare in via Mascagni n.64, nonostante le numerose segnalazioni ad entrambi gli operatori, non è mai stata attivata*".

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. "*lo storno e il rimborso delle fatture per il periodo in cui c'è stato il disservizio voce e adsl*";
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione dei servizi fonia e dati, in riferimento all'utenza n. 0817523xxx;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo "*per disservizio totale voce e ADSL per 20 giorni, a seguito dell'attivazione*";
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e dati, in riferimento all'utenza n. 0815871xxx, a far data dal 1° dicembre 2014;
- v. "*indennizzo per mancata risposta ai molteplici reclami*";
- vi. "*indennizzo per gestione pratica*".

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha depositato memorie, tuttavia è stata estromessa dal procedimento per effetto dell'accordo raggiunto con l'istante in udienza.

Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“a seguito del contratto con Telecom del dicembre 2014 l’istante ha mantenuto attive con Vodafone delle sim dati, una sim voce e la connettività associata al numero 0815871xxx (che ha regolarmente funzionato); nel giugno 2015 l’istante è rientrato in Vodafone con i numeri mobili e, successivamente, con la numerazione 081752xxx, fino al passaggio in Wind, avvenuto tra luglio e agosto 2016”*.

L’operatore ha altresì rilevato la tardività delle contestazioni dell’utente che *“ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture a partire da quella del 22 aprile 2016, maturando insoluti per un totale pari ad euro 8.043,31”*.

Per quanto concerne il ritardo della migrazione in Telecom Italia S.p.A. dell’utenza n. 0817523xxx, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che una prima richiesta è andata in scarto gestionale di fase 2 con causale *“incompletezza dei DN associati all’accesso da migrare. La seconda richiesta, inserita con l’elenco dei DN corretti, veniva espletata correttamente in data 16 febbraio 2015”*.

Per quanto concerne la mancata migrazione in Telecom Italia S.p.A. dell’utenza n. 0815871xxx, ha dichiarato che la procedura è andata in scarto con primo KO *“per incompletezza dei DN associati all’accesso da migrare, la seconda è andata in scarto di fase 3 e la terza in quanto pendeva ancora la seconda procedura”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’utente possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., come di seguito precisato.

Nel merito, premesso che tutte le pretese di competenza di Telecom Italia S.p.A. non possono formare oggetto della presente decisione, in virtù dell’accordo transattivo raggiunto tra le parti, la richiesta *sub i.* non può trovare accoglimento in quanto generica e non circostanziata. In particolare, non essendo stati depositati i titoli contabili riferiti agli importi di cui l’istante chiede lo storno, ovvero il rimborso, non è dato di evincere se trattasi di addebiti imputabili a Telecom Italia S.p.A., ovvero a Vodafone Italia S.p.A., tantomeno è possibile rilevarne la consistenza e l’arco temporale di riferimento. Per quanto sopra non risulta possibile accertare la fondatezza della pretesa.

Per quanto concerne la richiesta *sub ii.*, dalle schermate depositate da Vodafone Italia S.p.A. risulta che la migrazione dell’utenza telefonica n. 0817523xxx è stata espletata il 16 febbraio 2015, ma la documentazione al fascicolo non consente di addebitare il ritardo all’operatore *recipient*, atteso che il KO notificato con causale *“incompletezza dei DN associati all’accesso da migrare”* è legittimo, stante la mancata indicazione, nella prima richiesta di migrazione, dell’altro DN 081-18953347, associato al DN 081-7523819, come si evince dalle fatture in atti.

Tantomeno può essere accolta la richiesta *sub iii.* nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., in quanto l’utente espressamente dichiara che il *“disservizio totale”* si è verificato *“per 20 giorni, a seguito dell’attivazione”* della linea da parte di Telecom Italia S.p.A.; peraltro, tale circostanza trova conferma nei reclami, in atti.

Diverse sono le considerazioni che attengono all'utenza n. 0815871xxx. In particolare, in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria, l'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che *“il numero 0815871xxx è stato importato in Vodafone contestualmente al link 2683500”*. Tuttavia, il primo ordinativo di migrazione del link 2683500 (MIG00OTLC000645637 del 09-12-2014) è andato in KO in quanto non era stata inserita anche la seconda linea (0810391629); gli altri due successivi (MIG00OTLC000683829 del 23-02-2015 e MIG00OTLC000701685 del 23-03-2015) sono andati in scarto con causale *“cliente in cessazione o già cessato”*. In merito l'operatore ha dichiarato che *“[i]l link 2683500 per il quale il cliente continuava a richiedere il port out è stato disattivato in data 13/01/2015 per pratica di trasloco (id 92608806) Il numero associato 0815871628, a seguito di questo trasloco, in data 13/01/2015 è stato spostato dal link old 2683500 al link new 3609007. Per questo motivo, tutti gli ordinativi di port out successivi al 13/01/2015 sono andati in KO. Il pbx 0815871xxx è rimasto attivo fino alla disattivazione per collection, del 2016, associato al nuovo link 3609007”*.

Ciò stante, è evidente che l'omessa migrazione del numero 0815871xxx in Telecom Italia S.p.A. è stata determinata dallo “spostamento”, a far data dal 13 gennaio 2015, dal link old 2683500 al link new 3609007 della predetta numerazione. Tuttavia, in atti non c'è evidenza che l'utente fosse stato informato di questa modifica tecnica del rapporto contrattuale che, di fatto, ha pregiudicato il suo diritto alla migrazione. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. Nel caso di specie, si ritiene che Vodafone Italia S.p.A. non abbia reso un'informazione chiara e tempestiva in ordine a un aspetto contrattuale rilevante a tal punto da generare un impedimento all'esercizio della facoltà di migrare l'utenza. Pertanto, in accoglimento alla richiesta *sub iv.*, si ritiene che Vodafone Italia S.p.A. debba corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 al giorno, per 664 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 13/1/15 al 7/11/2016, data in cui la numerazione è cessata, per un importo complessivo pari ad euro 1.992,00.

Di contro, non può essere accolta la richiesta *sub v.*, in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per omessa informativa nell'ambito della procedura per il cambio di operatore, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Golfo nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone Italia S.p.A., oltre a euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 1.992,00 (millenovecentonovantadue/00), a titolo di indennizzo per omesso rispetto degli oneri informativi di competenza nell'ambito della procedura di cambio operatore.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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, 19 settembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi