



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 116/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS

**S.R.B. DI B. E C. / TELECOM ITALIA S.P.A. – WIND
TELECOMUNICAZIONI S.P.A. – VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 856/2012)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 settembre 2015;

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. 390/15/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”*, 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”*;

VISTA l'istanza di definizione presentata dalla S.R.B. DI B. E C. in data 27 giugno 2012 nei confronti di Telecom Italia S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Vodafone Omnitel B.V.;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Società istante, intestataria dell'utenza n. 0182990xxx di tipo *business*, ha lamentato nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Vodafone Omnitel B.V. l'interruzione dei servizi voce e dati nel corso delle procedure di migrazione dell'utenza rispettivamente avviate, prima, da Telecom verso Vodafone e, successivamente, da quest'ultimo operatore verso Wind.

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

- a. in data 22 marzo 2011, l'istante richiedeva la migrazione della propria utenza da Telecom a Vodafone. Il funzionamento dei servizi voce e ADSL, già attivi sull'utenza, si interrompevano già a decorrere dalla predetta data;
- b. in data 28 aprile 2011, contattato il servizio clienti Vodafone, l'istante riceva comunicazione che il contratto non era mai stato attivato e che, pertanto, non si rendeva necessario operare disdetta dal rapporto contrattuale;
- c. già nell'aprile 2011, l'istante richiedeva a Wind la migrazione della propria utenza presso il predetto operatore;
- d. in data 3 maggio 2011, l'istante riceveva comunicazione del codice di migrazione necessario al trasferimento dell'utenza in Wind;
- e. in data 1 giugno 2011, Wind informava l'istante che il contratto non era attivo tecnicamente e che la linea stava migrando verso Vodafone per poi essere trasferita a Wind. In pari data, Wind comunicava altresì che il processo di migrazione si sarebbe perfezionato dopo qualche giorno a seguito dell'inserimento del codice di migrazione comunicato all'istante da Vodafone;
- f. alla data di deposito dell'istanza, risultava ancora impossibile per Telecom attivare la linea, in quanto ancora bloccata da Vodafone, e recuperare la numerazione storica dell'utente;
- g. erano da ritenersi illegittime la fattura n. 9910371182 del 09/07/2011 emessa da Wind in quanto relativa ad un periodo in cui i servizi non sono stati fruiti, nonché la fattura n. 9913829460 del 10/09/2011 del predetto operatore in quanto recante costi per servizi mai richiesti dall'istante;
- h. illegittime dovevano ritenersi altresì le fatture emesse da Vodafone in relazione agli importi ivi addebitati per i "Servizi voce e connettività rete fissa" in quanto mai richiesti ed utilizzati.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. il rimborso delle fatture n. 9910371182 del 09/07/2011 e n. 9917266327 del 14/11/2011 emesse da Wind per un totale di euro 170,50;
- ii. lo storno della fattura n. 8800629727 del 12/01/2012 emessa da Wind per un importo di euro 130,88;
- iii. il risarcimento sia per la linea voce che per la linea ADSL determinato secondo il Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS ai sensi dell'art. 4, commi 1 e 2, dell'art. 12, dell'art. 5 e dell'art. 9 in ragione della sospensione dei servizi voce e ADSL per 457 giorni; per la perdita della numerazione storica; per la interruzione dei servizi voce e ADSL per 457 giorni;
- iv. il rimborso degli importi oggetto delle fatture emesse da Vodafone nn. AB15954915, AB10182741, AB07421660 e AC02429511 in relazione ai "Servizi voce e connettività rete fissa" siccome non richiesti e non utilizzati, per un totale di euro 279,89.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. (d'ora innanzi, per brevità, "Telecom") nella propria memoria difensiva ha rappresentato che *"la numerazione 0182990xxx non risulta essere presente nei suoi sistemi informativi poiché attiva con altro gestore. Dalle verifiche effettuate, l'istante non risulta più essere sui sistemi di Telecom dal mese di luglio 2008. Nel 2011, l'istante ha chiesto un passaggio dall'operatore Infostrada all'operatore Vodafone, avvenuto in data 19.05.2011. I disservizi lamentati dall'istante nel mese di maggio 2011, sono totalmente imputabili agli OLO coinvolti, Vodafone e Infostrada. Nel tentativo di conciliazione espletato in data 02.05.2012 presso il Corecom Regionale della Liguria, Telecom ha dichiarato che l'istante non risulta più essere sui suoi sistemi"*. Nel corso del procedimento, Telecom ha comunicato che, successivamente all'udienza di conciliazione tenutasi il 2 maggio 2012 innanzi al CORECOM Liguria, il cliente ha attivato il nuovo numero 018293xxx in relazione al quale non sono stati presentati reclami. In ragione di quanto rappresentato, Telecom ha chiesto di essere estromessa dal procedimento.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (per comodità espositiva di seguito "Wind") ha dichiarato *"di avere gestito le richieste di migrazione prima con la sola componente voce, successivamente anche per la parte ADSL nei tempi previsti inter-operatore. Pertanto, ritiene che nulla sia a lei imputabile. Ad ogni buon conto, a titolo conciliativo e in ragione delle attività di allineamento dei sistemi interni, propone lo storno dell'importo insoluto pari ad euro 279,44 relativo alle fatture emesse successivamente alla disattivazione"*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società Vodafone Omnitel B.V. (di seguito, per brevità, “Vodafone”) ha rilevato che *“in relazione alla perdita di numerazione la linea è ancora attiva sui sistemi Vodafone; dichiara che il servizio non è mai stato sospeso ma non è stato utilizzato dall’istante, il quale come da sua stessa dichiarazione – in data 14/2/2012 – non ha mai allacciato l’apparecchiatura necessaria all’utilizzazione del servizio (Vodafone station). Infatti, non è mai pervenuta comunicazione relativa a disservizi sull’utenza. In merito alla mancata migrazione, dichiara che ad oggi non è pervenuta alcuna richiesta di migrazione da parte di alcun olo recipient. La richiesta di recesso del 14 febbraio 2012 è stata gestita e la contestazione, in pari data, in merito ai canoni per il servizio di connettività voce e ADSL, sono stati parimenti gestiti, la prima precisando al cliente la differenza tra disattivazione e migrazione e comunicando allo stesso il codice di migrazione già presente sulle fatture; per la seconda è stata gestita mediante rimborso di euro 270,00 sulla fattura del 19 giugno 2012 relativa ai canoni di internet e ADSL nonché mediante sconto degli stessi per i successivi 4 mesi, alla luce della dichiarazione da parte del cliente di voler procedere alla migrazione del numero. Pur tuttavia ad oggi non risulta pervenuta nei sistemi Vodafone alcuna richiesta di migrazione da parte di alcun operatore olo recipient”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Le richieste *sub i) e ii)* di rimborso delle fatture n. 9910371182 e n. 9913829460 e di storno della fattura n. 8800629727, tutte emesse da Wind nei confronti dell’istante, risultano fondate.

Le predette fatture, infatti, in difetto della erogazione del servizio da parte dell’operatore, devono ritenersi illegittimamente emesse, mancando qualsivoglia corrispettività per gli importi ivi previsti.

In relazione alla richiesta *sub iii)*, deve rilevarsi, innanzi tutto, che la parte, sebbene abbia utilizzato l’espressione “risarcimento”, si è riferita agli indennizzi di cui all’Allegato A della delibera 73/11/CONS che trova applicazione nella definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Inoltre, in applicazione del criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, si rileva che l’Autorità può emettere una pronuncia di condanna alla liquidazione degli indennizzi effettivamente pertinenti al caso di specie, prescindendo dall’indicazione della parte istante delle disposizioni del citato Regolamento che la stessa ritiene applicabili.

Tanto precisato, la richiesta della parte istante di ottenere gli indennizzi di cui al Regolamento deve ritenersi fondata e merita parziale accoglimento, quanto alle singole ipotesi indennizzabili ad avviso dell’istante, per le seguenti motivazioni.

Nonostante la complessa ricostruzione dei fatti oggetto della controversia operata dalla parte istante, alla luce della documentazione versata in atti da Telecom, appare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

confermata la circostanza che l'utenza in questione non è presente nei sistemi Telecom dal 3 luglio 2008, data nella quale la stessa è, infatti, migrata da Telecom verso l'operatore Infostrada.

Poiché nessuno degli operatori coinvolti nella controversia ha assunto precisa posizione in ordine al trasferimento dell'utenza richiesto dall'istante in data 22 marzo 2011 e, soprattutto, non ha dimostrato che il disservizio da quella data lamentato dall'utente non si è verificato ovvero si è verificato per causa agli stessi non imputabile, le doglianze dell'istante devono ritenersi fondate.

Risulta imputabile ad Infostrada, in qualità di operatore *Donating* nella procedura di migrazione *de qua*, la cessazione del servizio dal 22 marzo 2011 al 19 maggio 2011 (data, quest'ultima, nella quale ha avuto espletamento il trasferimento dell'utenza da Infostrada in Vodafone).

L'operatore *Donating*, infatti, nelle procedure di trasferimento delle utenze a data certa (siano esse attivazioni, migrazioni, cessazioni con rientro o in *number portability* pure) deve comunque sincronizzare la propria attività con il *Recipient* per consentire che il passaggio avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale.

Da quanto rappresentato dall'istante, risulta, peraltro, che Vodafone, nel corso della procedura di trasferimento dell'utenza, abbia comunicato all'utente l'impossibilità della migrazione, assolvendo i propri oneri informativi.

Per l'interruzione dei servizi voce e dati attivi sull'utenza interessata dalla procedura di migrazione, dunque, Wind è tenuta a corrispondere l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 (richiamato, in riferimento alla portabilità del numero, dall'art. 6, comma 2) del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui all'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS, pari ad euro 5,00 (cinque/00) *pro die* per ciascun servizio interessato (due) per ciascun giorno di interruzione (nella specie, 58 giorni decorrenti dal 22 marzo 2011 al 19 maggio 2011); in applicazione dell'art. 12 del citato Regolamento, l'importo *pro die* dell'indennizzo predetto dovrà essere raddoppiato, trattandosi di utenza di tipo "affari".

L'importo complessivamente dovuto da Wind al predetto titolo è pari complessivamente ad euro 1.160,00 (millecentosessanta/00).

Dal 19 maggio 2011, invece, il disservizio patito dall'utente è imputabile all'operatore Vodafone, il quale, infatti, pur avendo dapprima comunicato all'utente la non necessità di inoltrare disdetta dal contratto - risultando quest'ultimo non attivato -, ha nuovamente avviato la procedura di migrazione, con espletamento in data 19 maggio 2011 e DAC al 30 maggio 2011, senza, tuttavia, fornire all'utente i servizi *de quibus*.

Non avendo trovato riscontro probatorio la generica contestazione del disservizio da parte dell'operatore, che ha addotto il preteso mancato utilizzo da parte dell'utente della apparecchiatura allo stesso consegnata, la Società sarà tenuta ad indennizzare l'istante, ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Regolamento, per l'interruzione dei servizi voce e ADSL dal 19 maggio 2011 sino alla data del 14 febbraio 2012, giorno in cui, come dichiarato dall'operatore, l'utente ha richiesto la disdetta del contratto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Trattandosi di utenza di tipo “affari”, ai sensi dell’art. 12 del Regolamento in materia di indennizzi, all’utente compete il doppio dell’indennizzo giornaliero di euro 5,00 previsto dall’art. 5, comma 1 (come richiamato dall’art. 6, comma 1) del Regolamento per ogni giorno di interruzione per ciascun servizio non accessorio (due), per un totale di 271 giorni.

Vodafone, pertanto, in ragione del predetto titolo è tenuta a corrispondere all’utente l’indennizzo complessivo di euro 5.420,00 (cinquemilaquattrocentoventi/00).

Nessun indennizzo risulta liquidabile in favore dell’istante per la lamentata mancata fruizione dei servizi dal 14 febbraio 2012 sino al termine del periodo (complessivamente dallo stesso quantificato in 457 giorni) in relazione al quale l’utente lamenta di aver subito il disservizio; al riguardo, risulta in atti che, successivamente al recesso comunicato dall’istante a Vodafone in data 14 febbraio 2012, Vodafone (*donating*) non abbia ricevuto richieste di migrazione dell’utenza verso altro operatore *recipient*.

In considerazione di quanto dichiarato da Telecom, risulta, invece, che successivamente all’udienza del 2 maggio 2012 tenutasi innanzi al CORECOM Liguria, l’utente abbia attivato una nuova utenza con Telecom.

Quanto alla perdita della numerazione storica dell’utente, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento. In sede di udienza, infatti, Vodafone ha affermato che la linea era ancora attiva e, pertanto, deve ritenersi che l’utente abbia avuto la possibilità di richiedere la riassegnazione del proprio numero storico.

Quanto alla richiesta *sub iv)* di rimborso degli importi oggetto delle fatture di Vodafone in relazione ai “Servizi voce e connettività rete fissa”, la stessa risulta già soddisfatta dall’operatore per mezzo del rimborso della somma di euro 270,00 che lo stesso ha dichiarato di aver operato sulla fattura del 19 giugno 2012 relativa ai canoni di internet e ADSL nonché mediante sconto degli stessi per i successivi 4 mesi.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l’importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all’Autorità per mezzo del legale incaricato della sua rappresentanza.

In ragione della rispettiva soccombenza degli operatori Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Vodafone Omnitel B.V., le spese di procedura saranno liquidate all’istante nella misura del 50% da parte di ciascuno dei due operatori.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 S.R.B. DI B. E C. nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Vodafone Omnitel B.V., per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a stornare l'importo di euro 130,88 di cui alla fattura n. 8800629727 del 12/01/2012 ed a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.160,00 (millecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza di tipo *business* intestata all'istante (euro 20,00 per 58 giorni complessivi di sospensione del servizio).
- ii. euro 170,50 (centosettanta/50) a titolo di rimborso delle fatture n. 9910371182 del 09/07/2011 e n. 9917266327 del 14/11/2011.

3. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 5.420,00 (cinquemilaquattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo per la interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza di tipo *business* intestata all'istante (euro 20,00 per 271 giorni complessivi di interruzione del servizio).

4. Le società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Vodafone Omnitel B.V. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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

6. 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, 25 settembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci