

Delibera n. 121/11/CIR

Definizione della controversia
Dielle / Telecom Italia S.p.a.
(gu14/1290/09)

l'Autorita'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 12 ottobre 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "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, "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 del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 22 giugno 2009 acquisita al protocollo generale al n.49189/09/NA con la quale il sig. Di Stefano, in qualità di legale rappresentante della società Dielle S.a.s., ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 22 ottobre 2009 prot. n. 80488/09/DIT 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 22 dicembre 2009;

PRESO ATTO della richiesta della parte istante di differimento dell'udienza di discussione della controversia e del successivo avviso di convocazione formalizzato dalla Direzione tutela dei consumatori con nota del 18 dicembre 2009 prot. n. 93784;

UDITE le parti nella nuova udienza tenutasi in data 27 gennaio 2010;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società Dielle S.a.s., intestataria delle utenze telefoniche di rete mobile nn. 340.7772xxx e 340.7773yyy, ha lamentato la mancata esecuzione della procedura di *number portability* dall'operatore mobile *Donor* Vodafone Omnitel N.N. all'operatore mobile *Recipient* Telecom Italia S.p.A..

In particolare, a seguito della sottoscrizione di una proposta di abbonamento "Multibusiness" in data 7 giugno 2006, la società Telecom Italia S.p.A. assegnava all'istante due numerazioni provvisorie, la n.334.6467zzz e la n.334.6467uuu da utilizzare nelle more dell'espletamento della procedura di portabilità delle utenze originarie in epigrafe. Pur tuttavia, per oltre un anno la società Telecom Italia S.p.A. non eseguiva la prestazione di *number portability* sulle utenze n.340.7772xxx e n.340.7773yyy sino al 6 settembre 2007, data in cui la società Dielle S.a.s. inoltrava richiesta di disdetta contrattuale.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede, pertanto, a) il rimborso dei costi sostenuti nelle more per l'utilizzo delle numerazioni provvisorie; b) la liquidazione di un indennizzo per il disservizio subito per la mancata esecuzione della prestazione di portabilità numerica.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, si è limitata a richiedere un termine di 15 giorni per ulteriori approfondimenti utili alla ricognizione della fattispecie controversa: i cui esiti non sono stati, però, comunicati a questa Autorità.

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la società Telecom Italia S.p.A. a fronte dell'acquisizione dell'ordinativo in data 13 giugno 2006 ha provveduto ad inviare in data 28 giugno 2006 alla società Vodafone Omnitel N.V. la richiesta di portabilità per entrambe le numerazioni: la portabilità della numerazione 340.7773xxx è stata scartata con causale "*Anagrafica carta/Terminale Incongruente*", in quanto la richiesta era stata inoltrata come postpagato; mentre la portabilità della numerazione 340.7772yyy è stata scartata con causale "*Linea disattiva presso il Donating*", in quanto il numero riportato non era corretto. A seguito dei predetti scarti da parte della società Vodafone Omnitel N.V., la società Telecom Italia S.p.A. ha inoltrato nuovamente gli ordinativi di portabilità numerica

per entrambe le risorse rispettivamente in data 10 luglio 2006 e 17 luglio 2006, ma per entrambe le richieste venivano notificati ulteriori scarti. In particolare, per la numerazione 340.7773yyy la causale di scarto “*Annullamento per richieste da altro recipient*” e per la numerazione 340.7772xxx la causale di scarto “*Anagrafica carta/Terminale Incongruente*”.

Pertanto all’esito delle risultanze istruttorie emerge la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. solo ed esclusivamente in ordine alla mancata portabilità della numerazione 340.7772xxx per incongruenza della modulistica, nello specifico l’ordinativo notificato dal *Recipient* presentava la tipologia di servizio post -pagato in luogo del servizio pre-pagato usufruito nella rete dell’operatore *Donating*.

Al fine di esimersi da responsabilità in ordine a quanto lamentato dall’istante, la società Telecom Italia S.p.A., con la ricezione in data 21 luglio 2006 dello scarto legittimo della procedura di *porting* del numero 340.7772xxx, avrebbe dovuto reiterare la richiesta nel rispetto dei requisiti formali prescritti dall’articolo 9, comma 6, della delibera n.19/01/CIR e fornire evidenza all’istante delle “*condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato ed.....anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero*” in conformità a quanto previsto dall’articolo 4, comma 3, lettera g) della delibera n.179/03/CSP. Al riguardo, la società medesima si è limitata a fornire il servizio mobile sulle numerazioni n.334.6467zzz e la n.334.6467uuu assegnate provvisoriamente, astenendosi dal porre in essere qualsiasi attività gestionale finalizzata alla realizzazione della procedura di *porting*.

Nel caso di specie, il protrarsi della mancata attuazione della portabilità, nonostante i due invii da parte del *Recipient* di ordinativi di lavorazione, non solo ha impedito alla società Dielle Ricambi S.a.s. di usufruire dell’offerta Multibusiness sottoscritta in data 7 giugno 2006, ma l’ha indotta ad esercitare il recesso dalla medesima in data 6 settembre 2007, ben oltre un anno dopo dalla richiesta di *porting*, rimasta inevasa.

Di converso si deve evidenziare che poiché la procedura di *number portability* per la risorsa n.340.7773xxx è stata bloccata a seguito della ricezione da parte del *Donating* di una successiva richiesta di attivazione della prestazione di MNP per lo stesso MSISDN, limitatamente all’annullamento, in conformità a quanto previsto dall’articolo 9, comma 10, lettera h) della delibera n.19/01/CIR, la responsabilità in ordine alla mancata portabilità della predetta numerazione potrebbe ascriversi esclusivamente alla società Vodafone Omnitel N.V. in assenza di prova del *contrarius actus*, ovvero della revoca del consenso prestato dall’utente in ordine alla procedura di *porting*, come peraltro argomentato in una fattispecie analoga oggetto di contestazione, di cui alla delibera n.735/08/CONS.

Pertanto, alla luce di quanto sopra argomentato, risulta fondata la richiesta di cui al punto b) di liquidazione dell’indennizzo computato secondo il parametro di euro 5,16 *pro die* previsto dalla Carta dei Servizi Telecom Italia Mobile a copertura della mancata portabilità della numerazione 340.7772xxx per il numero di 412 giorni intercorrenti dal 21 luglio 2006 (data di notifica della causale di scarto) al 6 settembre 2007 (data di richiesta di dismissione del servizio).

Diversamente la richiesta di cui al punto a) di rimborso dei costi sostenuti per l'utilizzo delle numerazioni provvisorie non è accoglibile in quanto la società Telecom Italia S.p.A. ha comunque erogato il servizio mobile sulle stesse in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non si è prontamente attivata alla risoluzione della problematica, e non ha fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e che, pertanto, la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante legittima la liquidazione di un indennizzo secondo i parametri sotto menzionati;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi e dell'importo di euro 200,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Piemonte e delle spese di viaggio sostenute dall'utente medesimo per la presente procedura svolta in regione diversa da quella di residenza;

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;

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 Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 22 giugno 2009 dal sig. Di Stefano, in qualità di legale rappresentante della società Dielle S.a.s., è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 2.125,92 (duemilacentocinquante/92) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,16 per il numero di 412 giorni di mancata portabilità della numerazione 340.7772441 dal 21 luglio 2006 al 6 settembre 2007 in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi Telecom Italia Mobile, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii) euro 200,00 (duecento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

La società medesima è tenuta altresì a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, astenendosi dalla fatturazione di importi imputati a titolo di costi di recesso conseguente al mancato *porting*.

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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

La società è tenuta, 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.

Napoli, 12 ottobre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola