

**DELIBERA n. 16/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
VITA / VODAFONE OMNITEL N.V. (ora VODAFONE OMNITEL B.V.) E  
TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 991/13)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 febbraio 2014;

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. 549/12/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*”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

La Sig.ra Vita, intestataria dell’utenza telefonica n. 0973.374xxx, contesta la mancata attivazione del servizio Adsl da parte della società Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom Italia), previa migrazione della risorsa numerica dal precedente gestore TeleTu, con conseguente sospensione del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e nelle memorie integrative, ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante era cliente dell'operatore TeleTu con un contratto voce e Adsl tutto compreso;

b. in data 20 novembre 2012, dopo numerose telefonate da parte del servizio commerciale di Telecom Italia S.p.A., la parte istante concludeva un contratto con la predetta società per l'erogazione del servizio voce e Adsl a condizioni economiche più vantaggiose;

c. da subito la parte istante lamentava il malfunzionamento del servizio Adsl e, pertanto, sporgeva reclami telefonici al servizio clienti delle convenute società per tentare di risolvere il disservizio;

d. nel mese di dicembre l'utente riceveva fatture dell'operatore Telecom per consumi del servizio voce e dall'operatore TeleTu per consumi del servizio Adsl;

e. nel medesimo periodo TeleTu comunicava all'istante di aver liberato la linea per realizzare la migrazione della risorsa con Telecom Italia, come da sua richiesta;

f. nonostante le rassicurazioni ricevute per il tramite del servizio clienti delle società convenute l'istante non usufruiva dell'erogazione del servizio Adsl e, pertanto, inoltrava reclami scritti a Telecom Italia via fax in data 10 gennaio 2013, 1 e 20 marzo 2013 per denunciare il disservizio, senza soluzione del malfunzionamento;

g. alle predette segnalazioni l'operatore Telecom rispondeva con lettera del 10 aprile 2013, comunicando al cliente che il servizio Adsl non poteva essere attivato con detto operatore per motivi tecnici, legati alla mancanza di copertura di rete;

h. l'istante, considerata l'impossibilità di attivare il servizio Adsl con l'operatore prescelto, ricontattava l'operatore TeleTu, con il quale in precedenza aveva fruito del servizio, per beneficiare del servizio interrotto dal 28 novembre 2012. L'operatore TeleTu informava l'istante che, dopo il passaggio della risorsa con Telecom Italia, non era più possibile l'attivazione del servizio Adsl.

In base a tali premesse, la parte istante ha chiesto relativamente all'operatore TeleTu (ora Vodafone Omnitel):

i) l'indennizzo per omessa o ritardata migrazione del numero 0973. 374xxx verso l'operatore Telecom Italia a seguito della stipula del contratto tra parte istante e il predetto operatore; lo storno delle fatture emesse da TeleTu del 15 gennaio 2013 di euro 18,32 e del 15 marzo 2013 di euro 84,17 per consumi connessi all'erogazione servizio Adsl non fruiti da parte istante;

ii) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii) il rimborso delle spese di procedura.

Mentre, nei confronti della società Telecom Italia l'istante ha chiesto:

- iv) l'indennizzo per sospensione o cessazione del servizio adsl;
- v) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- vi) il rimborso delle spese di procedura.

## **2. La posizione degli operatori**

La società Vodafone Omnitel, nel corso dell'audizione, in relazione alle contestazioni dell'istante ha dichiarato che la procedura di migrazione si è conclusa positivamente per il servizio voce in data 28 novembre 2012, mentre per l'Adsl è andata in errore in data 7 dicembre 2012 per "codice sessione scaduto". Successivamente, a seguito di disdetta del 19 dicembre 2012, il servizio Adsl è stato disattivato il 4 gennaio 2013.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'audizione e nelle memorie integrative, ha evidenziato la carenza di responsabilità per i disservizi denunciati dalla Sig.ra Vita. In sintesi, l'operatore Telecom ha affermato che la risorsa numerica 0973.374xxx è rientrata in Telecom Italia per il servizio voce in data 28 novembre 2012, a seguito della richiesta di migrazione inoltrata da Telecom (per volontà dell'istante) in data 21 novembre 2012. Inoltre, l'operatore ha dichiarato che, nel provvedere alla realizzazione della migrazione della risorsa, ha riscontrato la mancanza di copertura del servizio Adsl nella zona di riferimento. Di conseguenza la procedura avviata, mentre è andata a buon fine per il servizio voce, per il servizio di accesso ad internet è stata scartata dal sistema in data 7 dicembre 2012 per codice sessione scaduto. Telecom ha, altresì, asserito che sono pervenuti i reclami telefonici del 3, 7 e 9 gennaio 2013 e 9 marzo 2013, riscontrati al cliente nelle medesime date, come documentato con il deposito della schermata del sistema in atti. I reclami scritti del 10 gennaio 2013, 1 e 20 marzo 2013, che l'istante afferma di aver inviato via fax a Telecom Italia, non risultano mai pervenuti. Comunque Telecom, per correttezza nella gestione del cliente, in data 10 aprile 2013 ha comunicato per scritto all'istante l'impossibilità di attivare il servizio Adsl per problemi tecnici connessi alla rete, informandola, al contempo, che non avrebbe applicato i costi per recesso anticipato dal contratto.

## **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 primo luogo va evidenziato che dalle verifiche effettuate da Telecom Italia è emerso che la procedura di migrazione della risorsa numerica 0973.374xxx avviata dall'operatore Teletu, per volontà dell'istante, in data 21 novembre 2012 si è conclusa positivamente a favore dell'operatore prescelto Telecom Italia in data 28 novembre

2012. Inoltre, parte istante ha asserito di aver regolarmente fruito del servizio voce a decorrere dal 28 novembre 2012, data di migrazione della risorsa sopra specificata su rete Telecom, e di aver ricevuto regolare fatturazione del servizio voce da parte di detto operatore, elementi che dimostrano la corretta migrazione della numerazione *de quo* dall'operatore *donating* TeleTu all'operatore *recipient* Telecom Italia.

Per quanto concerne la mancata attivazione del servizio Adsl da parte dell'operatore Telecom, le conclusioni istruttorie hanno evidenziato che l'inadempimento è dipeso da causa non imputabile a TeleTu, in quanto la procedura avviata è stata bloccata per impossibilità tecnica determinata da assenza di copertura su rete Telecom. Nello specifico, è stato riscontrato che Telecom Italia non ha avuto un comportamento conforme al principio di buona fede e correttezza, nel corso dello svolgimento delle trattative negoziali con la Sig.ra Vita, perché ha promesso a parte istante, in spregio alle menzionate regole di comportamento, l'esecuzione della fornitura del servizio Adsl, in concreto non eseguibile per assenza di portante su rete Telecom per centralina satura. Tale comportamento ha erroneamente indotto l'istante a cambiare operatore (nella specie TeleTu) con il quale, invece, in virtù del precedente contratto, fruiva regolarmente del servizio Adsl. In sintesi, Telecom Italia, prima di intraprendere trattative commerciali con la Sig. Vita, avrebbe dovuto verificare la concreta possibilità di portare ad esecuzione le prestazioni promesse, con particolare riferimento alla fornitura del servizio Adsl. Di contro, il menzionato operatore ha attivato le verifiche del caso solo dopo la conclusione del contratto e a seguito dei reclami di parte istante, attraverso i quali ha denunciato la mancata attivazione del servizio. Infine, Telecom Italia ha provveduto a comunicare all'istante l'impossibilità tecnica di attivare il servizio di accesso ad internet solo con nota del 10 aprile 2013, in atti istruttori, e comunque dopo la stipula del contratto con detto operatore.

Pertanto, premesso l'accertamento dei fatti nei termini sopra esposti, per quanto riguarda le richieste dell'istante si riconosce quanto segue.

Con riferimento alla posizione della società Vodafone Omnitel, la richiesta di indennizzo *sub i*) per omessa o ritardata migrazione del numero 0973. 374xxx verso l'operatore Telecom Italia non può essere accolta in quanto è stato riscontrato, sia dalle verifiche effettuate da Telecom Italia che dalla schermate del sistema "Sirti" depositate dall'operatore Vodafone Omnitel, che quest'ultimo ha dato immediato avvio alla procedura di migrazione appena ha avuto conoscenza della volontà dell'istante in tal senso, in conformità a quanto previsto dalla normativa di settore. Nello specifico, è stato riscontrato che la procedura avviata dall'operatore *donating* Vodafone, mentre è andata a buon fine per il servizio voce, per il servizio di accesso ad internet è stata scartata dal sistema per assenza di portante sulla centralina Telecom Italia, in quanto satura. Diversamente, la richiesta di storno delle fatture emesse da TeleTu il 15 gennaio 2013 e il 15 marzo 2013 per consumi del servizio Adsl può trovare accoglimento, in quanto è stato dimostrato che parte istante non ha più utilizzato il servizio Adsl a decorrere dal 28 novembre 2012. E', dunque, evidente che le note contabili in contestazione emesse da TeleTu riguardano consumi inerenti a un servizio di accesso ad internet non erogato.

Anche la richiesta di indennizzo *sub ii*), per mancata risposta al reclamo da parte di Vodafone, non merita accoglimento in quanto le risultanze istruttorie hanno dimostrato che i reclami telefonici avanzati dall'utente a Vodafone erano infondati, atteso che il menzionato operatore ha dato subito avvio alla procedura di migrazione, consentendo all'istante di poter godere della fruizione del servizio voce senza interruzioni anche con l'operatore subentrante Telecom Italia. Inoltre, l'istante non ha specificato la tempistica dell'invio dei reclami ed il loro contenuto, ma ha genericamente affermato di aver effettuato le segnalazioni del disservizio in diverse occasioni a far data dalla cessazione del servizio Adsl.

Con riferimento alla posizione della società Telecom Italia, la richiesta di indennizzo *sub iv*) per omessa attivazione del servizio Adsl, è accoglibile, in quanto, a fronte del contratto stipulato in data 20 novembre 2012, Telecom Italia avrebbe dovuto attivare il servizio entro 30 giorni previsti dalle condizioni generali di contratto, ovvero avrebbe dovuto comunicare tempestivamente all'utente eventuali cause di impedimento. In realtà, Telecom Italia ha espletato le verifiche tecniche solo successivamente alla stipula del contratto, comunicando i relativi riscontri al cliente con nota del 10 aprile 2013, con la quale la informava della sussistenza di impedimenti tecnici circa l'attivazione del servizio internet. Pertanto, il disservizio lamentato dall'utente a causa della mancata attivazione del servizio Adsl è imputabile esclusivamente a Telecom Italia e, quindi, legittima l'applicazione dell'indennizzo previsto dall'art. 3 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS in tema di ritardata attivazione del servizio. In particolare, per il numero di giorni 15, intercorrenti dal 20 dicembre 2012 (ovvero 30 giorni dalla conclusione del contratto) al 4 gennaio 2013 (data di cessazione del servizio con il precedente operatore), il disservizio va indennizzato applicando il parametro di cui all'art. 3, comma 3, del citato Regolamento degli indennizzi, con la liquidazione di euro 1,50 *pro die*, per un totale di euro 22,50. Con riferimento al periodo intercorrente dal 5 gennaio 2013 al 10 aprile 2013 (data in cui Telecom Italia ha assolto ai propri oneri informativi rispetto all'impossibilità dell'attivazione dell'Adsl), l'indennizzo va calcolato applicando il parametro di cui al comma 1, del medesimo art. 3, stante la completa interruzione del servizio, con la liquidazione di euro 7,50 *pro die*, moltiplicato per 95 giorni, per un totale di euro 712,50.

Per quanto concerne la richiesta *sub v*), di liquidazione di indennizzo per mancata risposta ai reclami da parte di Telecom, essa va rigettata per le seguenti motivazioni. Relativamente ai reclami telefonici effettuati dal cliente a Telecom in data 3, 7 e 9 gennaio 2013 e 9 marzo 2013, il citato operatore ha dimostrato, con il deposito delle schermate del sistema "Siebel", di aver dato un immediato riscontro alla cliente nelle medesime date. Per quanto riguarda la mancata risposta ai reclami scritti inviati dall'utente via fax in data 10 gennaio 2013, 1 e 20 marzo 2013 (in relazione ai quali l'operatore ha dichiarato che a sistema non risultano ad esso pervenuti), parte istante non ha provato, con deposito delle ricevute dei fax, l'avvenuto invio dei predetti reclami a Telecom Italia e, dunque, in assenza di prova, non è possibile riconoscere la liquidazione di alcuno indennizzo.

Infine, per quanto concerne le richieste formulate nei confronti di Vodafone Omnitel e Telecom Italia ai punti *sub iii)* e *vi)* di rimborso delle spese di procedura, l'Autorità, valutato il comportamento di tutte le parti e considerato che è stato espletato un unico tentativo di conciliazione nei confronti di entrambi i gestori coinvolti nel procedimento di migrazione, ritiene equo riconoscere la somma di euro 100,00 a tale titolo, da ripartire a carico di entrambi gli operatori in parti uguali.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 sig.ra Vita nei confronti delle società Vodafone Omnitel B.V. e Telecom S.p.A..

2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a stornare le fatture del 15 gennaio 2013, per un importo di euro 18,32 (diciotto/32), e del 15 marzo 2013, per un importo di euro 84,17 (ottantaquattro/17);

3. La società Vodafone Omnitel B.V. è, altresì, tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso per l'espletamento della procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento

4. La società Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:

i) la somma di euro 22,50 (ventidue/50) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio Adsl sull'utenza n. 0973.374xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 1,50 per il numero di 15 giorni, dal 20 dicembre 2012 al 4 gennaio 2013, in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 3, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza

ii) La somma di euro 712,50 (settecentododici/50) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio Adsl sulla medesima utenza, calcolato moltiplicando l'importo di euro 7,50 per il numero di 95 giorni, dal 5 gennaio 2013 al 10 aprile 2013, in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 1, allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento.

5. Le predette società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

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

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

Roma, 24 febbraio 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani