



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 590/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CUMELLA / VODAFONE ITALIA S.P.A. – TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1867/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Consiglio del 1 dicembre 2016;

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. 88/16/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 *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 *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Cumella, del 7 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica n. 0934952xxx, ha lamentato nei confronti degli operatori Vodafone Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. l’interruzione dei



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizi in occasione della migrazione della propria utenza da Telecom a Vodafone e l'impossibilità di ottenere il rientro della medesima in Telecom, con conseguente perdita della numerazione.

Più precisamente, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto oggetto della controversia in esame:

a) nel mese di febbraio 2011, l'utente aderiva, per mezzo di registrazione vocale, alla proposta commerciale di Vodafone per la fornitura dei servizi voce, fax e dati sull'utenza n. 0934952xxx intestata al medesimo istante;

b) in data 8 aprile 2011, Telecom, precedente gestore dell'utenza, disattivava la linea e Vodafone non provvedeva all'attivazione della medesima, comunicando all'istante di non poter attivare la linea fax;

c) in pari data, l'istante trasmetteva a Vodafone una raccomandata per comunicare il recesso contrattuale e contestualmente richiedere il rientro dell'utenza in Telecom;

d) l'istante rimaneva per molto tempo privo dei servizi voce, fax e dati e perdeva la propria numerazione.

In ragione dei descritti contegni degli operatori telefonici convenuti, la parte istante ha richiesto:

- (i) la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- (ii) il rimborso di quanto corrisposto a Vodafone;
- (iii) il rimborso dei costi di attivazione di una nuova utenza con Telecom;
- (iv) la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- (v) la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione della linea adsl, voce e fax e per la cessazione di tali servizi;
- (vi) il risarcimento del danno;
- (vii) il ritiro della pratica di recupero del credito;
- (viii) il rimborso delle spese di procedura.

Nei termini assegnati alle parti ai sensi dell'art. 16 del *Regolamento*, l'istante depositava in atti ulteriore documentazione relativa alla richiesta rivolta a Telecom di riattivazione della linea, alle spese sostenute per l'attivazione di una nuova utenza ed all'utilizzo della numerazione 0934952xxx da parte dell'istante già a far data dall'anno 2001.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante eccepiva che entrambi i gestori nulla hanno prodotto nei tempi e nei modi previsti dalla procedura e, pertanto, chiedeva lo stralcio di eventuali dichiarazioni e/o documenti presentati dopo il termine assegnato dall'Autorità. La parte istante, rilevava che, come depositato in atti, Telecom



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

non ha espletato la richiesta di migrazione della linea. In merito all'affermazione di Vodafone secondo la quale l'istante non ha utilizzato il servizio, precisava che non si è trattato di mancato utilizzo della linea, posto che la stessa non è mai stata attivata da Vodafone, la quale, peraltro, non ha garantito l'attivazione della linea fax. Sottolineava, inoltre, che i reclami sono stati molteplici, e anche successivi al 2011, e agli stessi non è mai pervenuta alcuna risposta da parte di entrambi gli operatori; precisava che le apparecchiature non sono state mai consegnate da parte di Vodafone.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di udienza di discussione della controversia, ha eccepito l'inammissibilità delle richieste che non siano state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione; nel merito, ha evidenziato che agli atti non ha potuto riscontrare l'evidenza documentale della richiesta di attivazione del servizio fax ed ha precisato che l'utenza è stata importata in data 7 aprile 2011 e che la prima richiesta di recesso risale all'8 aprile 2011. Sul punto, Vodafone ha evidenziato di aver risposto alla richiesta dell'istante con raccomandata del 29 aprile 2011, alla quale l'istante ha fatto riferimento in un reclamo del dicembre 2013, e con la quale è stato comunicato il codice di migrazione ed è stata effettuata una proposta transattiva. L'operatore, ha precisato, inoltre, che nessuna richiesta di migrazione è mai pervenuta da parte del gestore Telecom sui sistemi Vodafone, di guisa che quest'ultima non può essere ritenuta responsabile per il disservizio lamentato dall'istante. Vodafone, inoltre, ha contestato in ogni caso la quantificazione degli indennizzi come formulata dall'istante, atteso che, nel caso di specie, non si è verificata la sospensione amministrativa del servizio ma, molto più verosimilmente, si è trattato di un mancato utilizzo causato dal ripensamento dell'utente. La società ha evidenziato, inoltre, che la circostanza della mancata ricezione dei terminali è stata palesata dall'istante solo in sede di udienza, rendendo impossibile la replica sul punto da parte dell'operatore. L'operatore ha rammentato che l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, come previsto dal *Regolamento sugli indennizzi*, si computa in misura unitaria, considerando il primo reclamo effettuato. La società ha formulato proposta conciliativa della controversia non accettata dall'istante.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato di ritenersi completamente estranea alla vicenda e di aver gestito correttamente non solo le richieste pervenute dall'istante in qualità di nuovo cliente ma anche come soggetto che aveva rapporti contrattuali con Vodafone. L'operatore ha addotto, infatti, che in più occasioni, come evidenziato in numerose lettere inviate all'istante, ha comunicato di non poter attivare le linee che erano attualmente in possesso di Vodafone. Inoltre, in data 2 agosto 2011, ha comunicato all'istante che non avrebbe riattivato il precedente numero, qualora si fosse reso disponibile, per evitare una doppia numerazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in uno stesso indirizzo. La società, nel corso dell'udienza, ha inoltrato all'Autorità le schermate del sistema Pitagora e le risposte di Telecom ai reclami dell'utente.

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 via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone in sede di udienza circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. In ogni caso, si precisa che l'istante ha depositato in atti il formulario UG presentato al CORECOM Sicilia e, dalla verifica delle questioni e delle richieste sottoposte al tentativo di conciliazione, è emersa l'ammissibilità delle richieste formulate in sede di definizione della controversia.

Sempre in via preliminare, si dichiara l'inammissibilità delle produzioni documentali di Telecom, in ragione della tardività del relativo deposito rispetto ai termini assegnati alle parti *ex art.* 16 del *Regolamento*.

Nel merito, si è accertato che la migrazione dell'utenza intestata all'istante da Telecom verso Vodafone risulta perfezionatasi in data 7 aprile 2011 e che il giorno successivo, in ragione della totale interruzione dei servizi già attivi sulla predetta linea, nella specie due (di telefonia fissa [voce e fax] e dati), l'istante ha formulato richiesta di recesso e contestualmente di rientro dell'utenza presso il gestore Telecom.

A seguito della richiesta di cessazione con rientro trasmessa dall'istante ad entrambi gli operatori, Vodafone, in qualità di operatore *donating*, ha gestito la richiesta dell'istante secondo la procedura di migrazione dell'utenza, provvedendo, con nota del 29 aprile 2011, a comunicare all'utente il codice di migrazione necessario al trasferimento dell'utenza.

Nonostante vi sia riscontro documentale delle numerose richieste di rientro dell'utenza in Telecom trasmesse a detto operatore dall'istante a seguito della ricezione del codice di migrazione, si è accertato che Telecom non ha provveduto alla lavorazione di tale ordine dell'utente e, dunque, all'inserimento nel sistema della richiesta di migrazione o portabilità della numerazione (poi cessata da Vodafone con ordinativo inserito nel sistema in data 24 gennaio 2012), procedendo, piuttosto, all'attivazione di una nuova utenza.

Ne deriva che la responsabilità dei disservizi subiti dall'istante è ascrivibile all'operatore Vodafone, quanto alla totale interruzione dei servizi sull'utenza, per il periodo decorrente dall'8 aprile 2011 all'11 maggio 2011, giorno a partire dal quale certamente, stante l'espressa richiesta dell'utente e la disponibilità del codice di migrazione, il *recipient* Telecom avrebbe potuto attivarsi per avviare la migrazione dell'utenza sui propri sistemi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In accoglimento della richiesta *sub v)* dell'istante, per il suddetto periodo di 33 giorni, Vodafone deve ritenersi tenuta alla corresponsione in favore dell'utente dell'indennizzo di euro 5,00 al giorno per ciascun servizio interessato dall'interruzione totale (nella specie due, di telefonia fissa [voce e fax] e dati), come previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 330,00 (trecentotrenta/00). In mancanza di qualsivoglia evidenza documentale di eventuali pagamenti effettuati dall'istante in favore dell'operatore, non può accogliersi la richiesta dell'istante *sub ii)*, di rimborso di quanto corrisposto a Vodafone. Poiché per quanto emerso nel corso dell'udienza di discussione della controversia emerge verosimile la sussistenza di una posizione debitoria dell'istante nei confronti di Vodafone, pur nella genericità delle allegazioni dell'istante, anche al fine di prevenire l'insorgere di ulteriori contestazioni tra le parti, si dispone lo storno di importi eventualmente insoluti a carico dell'istante ed, in accoglimento della richiesta *sub vii)*, il ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese, tenuto conto che, in difetto della erogazione del servizio da parte dell'operatore, devono ritenersi *sine titulo* le sue eventuali pretese creditorie, mancando qualsivoglia corrispettività dei relativi importi.

In relazione alla mancata lavorazione da parte di Telecom della richiesta di migrazione dell'utenza o portabilità della numerazione formulata dall'istante, il predetto operatore deve essere ritenuto responsabile per ritardata attivazione dei servizi di telefonia fissa [voce e fax] e dati già attivi sull'utenza, per il periodo di 73 giorni decorrente dall'11 maggio 2011 (data a partire dalla quale avrebbe potuto attivarsi per l'avvio della procedura di migrazione dell'utenza ovvero per la portabilità della numerazione, essendo nella disponibilità dell'utente il codice di migrazione) sino al 23 luglio 2011, data nella quale è stata attivata la nuova utenza intestata all'istante. In applicazione dell'art. 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, Telecom dovrà pertanto corrispondere all'istante l'indennizzo di euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio interessato dalla ritardata attivazione (nella specie due, di telefonia fissa [voce e fax] e dati) come previsto dalla citata disposizione, per un totale di euro 1.095,00 (millenovantacinque/00). Deve, peraltro, accogliersi la richiesta dell'istante *sub iii)*, di rimborso dei costi di attivazione di una nuova utenza con Telecom (pari ad euro 96,00), essendo evidente che l'interesse dell'utente era quello di conservare la propria numerazione, solo a considerare la molteplicità di richieste in tal senso trasmesse ad entrambi gli operatori tra il mese di aprile 2011 ed il mese di luglio 2011, allorquando ha accettato l'attivazione della nuova utenza.

Per le considerazioni appena esposte, può essere accolta altresì la richiesta dell'istante *sub i)* di indennizzo per la perdita della numerazione storica, il quale, in applicazione dell'art. 9 *Regolamento sugli indennizzi*, dovrà essere corrisposto da Telecom nella misura complessiva di euro 1.000,00 (mille/00), tenuto conto che la disposizione prevede un importo di euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo e che l'istante ha documentato il pregresso utilizzo decennale del numero.

In relazione alla richiesta *sub iv)*, di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa deve essere rigettata nei confronti di Vodafone. A fronte della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comunicazione dell'8 aprile 2011 di parte istante, con la quale l'operatore è stato reso edotto delle problematiche inerenti alla interruzione dei servizi e della volontà dell'utente di recedere dal rapporto contrattuale e far migrare la propria utenza in Telecom, l'operatore con nota del 29 aprile 2011 (e, dunque, entro il termine di 45 giorni indicato nella propria Carta del Cliente per la gestione dei reclami) ha riscontrato la stessa comunicando, oltre al codice di migrazione altresì una proposta conciliativa della controversia. I successivi reclami, invero, reiterativi del primo, devono ritenersi già gestiti da Vodafone per mezzo della comunicazione sopra citata. Si precisa che la nota del 24 dicembre 2013 trasmessa dall'utente a Vodafone contiene una richiesta di composizione transattiva della controversia.

La medesima richiesta può essere accolta nei confronti di Telecom, la quale, infatti, non ha puntualmente riscontrato gli stessi, soprattutto con riguardo alla chiara volontà dell'istante di migrare la propria utenza sui sistemi dell'operatore. Tenuto conto che il primo reclamo trasmesso all'operatore dopo la ricevuta comunicazione del codice di migrazione (necessario al trasferimento dell'utenza) è quello dell'11 maggio 2011 e che Telecom indica nella propria Carta dei Servizi il termine di 30 giorni per la gestione dei reclami, è a decorrere dal 10 giugno 2011 che deve computarsi il ritardo dell'operatore nel riscontro del reclamo, sino alla data del 23 luglio 2011 nella quale l'operatore ha poi attivato una nuova utenza (n. 0934952xxx) in favore dell'istante e, dunque, deve ritenersi che abbia avuto un confronto con quest'ultimo. Per il suddetto periodo di 43 giorni, Telecom è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo giornaliero di euro 1,00 in applicazione dell'art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi* e, dunque, un importo totale di euro 43,00 (quarantatre/00).

Non può trovare accoglimento la richiesta della parte istante *sub vi*) di risarcimento del danno, atteso che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del *Regolamento* le pretese risarcitorie esulano dalla competenza dell'Autorità, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

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* ed in accoglimento della richiesta *sub viii*) di cui all'istanza, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha partecipato in audio conferenza all'udienza tenutasi innanzi all'Autorità per il tramite del legale incaricato della sua rappresentanza. Tenuto conto del comportamento delle parti nel corso del procedimento ed, in particolare, della circostanza che solo Vodafone ha formulato in sede di udienza una congrua proposta conciliativa della controversia, si dispone che detto importo sia interamente corrisposto all'istante da parte di Telecom.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

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

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.095,00 (millenovantacinque/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione di servizi di telefonia fissa e dati sull'utenza n. 0934952xxx (euro 7,50 per ciascuno dei due servizi per 73 giorni);
- ii. euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione 0934952xxx (euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo dell'utenza, documentato in relazione al pregresso utilizzo decennale);
- iii. euro 43,00 (quarantatre/00) a titolo di indennizzo per il ritardato riscontro ai reclami dell'istante (euro 1,00 per 43 giorni);
- iv. euro 96,00 (novantasei/00) a titolo di rimborso dei costi di attivazione della nuova utenza.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare gli importi eventualmente risultanti insoluti a carico dell'istante, provvedendo al ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese, ed a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 330,00 (trecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per interruzione totale dei servizi di telefonia fissa e dati sull'utenza n. 0934952xxx (euro 5,00 per ciascuno dei due servizi per 33 giorni).

4. Le società Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 1 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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