

DELIBERA n. 644/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DALLA TORRE / VODAFONE OMNITEL N.V.
E TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 697/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 15 novembre 2013;

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*”, in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*”;

VISTO l’articolo 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n.173/07/CONS, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e s.m.i.;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, e s.m.i.;

VISTA l’istanza del 18 maggio 2012, acquisita al protocollo generale al n. 25930/12/NA con la quale il Dott. Dalla Torre ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Vodafone Omnitel N.V. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 3 settembre 2012, prot. n. 44820/12, 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;

VISTA la nota del 4 marzo 2013, prot. n. 12394/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti il nuovo responsabile del procedimento, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 27 marzo 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il Dott. Dalla Torre, intestatario dell'utenza telefonica n. 0422540xxx, lamenta l'erronea portabilità dell'utenza suindicata, nonché innumerevoli disservizi da parte delle convenute Società.

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

- in data 6 dicembre 2007 parte istante sottoscriveva un contratto con la Società Intertronics di Ponte Piave (TV), rappresentante di Vodafone Omnitel N.V., richiedendo la portabilità del n. 0422545xxx sull'utenza mobile n. 337519xxx;
- in data 18 gennaio 2008 la portabilità veniva erroneamente eseguita sull'utenza oggetto della presente istanza in luogo di quella pattuita nel contratto (0422545xxx), comportando disagi all'attività professionale dello studio, trattandosi di linea destinata a fax e servizio Adsl;
- nella medesima data parte istante firmava un modulo di recesso dall'operatore Vodafone con il quale richiedeva il ripristino della linea sull'utenza *de quo* con Telecom Italia S.p.A.;
- in data 6 febbraio 2008, parte istante inviava a Telecom Italia S.p.A. un fax col quale sollecitava la restituzione dell'utenza in epigrafe ed il ripristino della linea Telecom;
- alla predetta istanza, l'operatore Telecom rispondeva, a mezzo mail su casella di posta elettronica emanuelleb@libero.it, fornendo il modulo per il rientro in ULL e per l'Adsl;
- nonostante gli innumerevoli tentativi di richiesta di assistenza, il disservizio non veniva risolto, tanto che parte istante inoltrava querela presso il Comando dei Carabinieri di Treviso in data 15 febbraio 2008;
- in data 23 febbraio 2008 parte istante promuoveva il tentativo di conciliazione innanzi al CoReCom Veneto, cui non seguiva l'udienza di conciliazione, stante la mancanza di formulario GU5, indispensabile ai fini della richiesta di ripristino della linea Telecom che l'istante chiedeva nel formulario UG. Tale circostanza veniva comunicata dal

CoReCom Veneto in data 7 marzo 2008 all'indirizzo mail ed al fax dell'istante, entrambi disattivi;

- in data 2 aprile 2008 ed in data 15 aprile 2008 parte istante inviava ulteriori diffide a Telecom Italia S.p.A., ritenute dal predetto operatore infondate in quanto dirette ad ottenere risarcimento danni ed in quanto la numerazione non apparteneva a Telecom Italia S.p.A., ma a Vodafone Omnitel N.V. e, per tali ragioni, venivano chiuse nei propri sistemi;

- in data 11 aprile 2011 l'istante, considerato che l'utenza in epigrafe risultava ancora disattiva dal 2008 e che i servizi fax e Adsl continuavano a non funzionare, inoltrava formulario GU5 al CoReCom Veneto contro Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V., con cui richiedeva il ripristino della linea fax ed Adsl;

- in data 19 maggio 2011 veniva riattivata la linea sull'utenza n. 0422540xxx;

- in data 25 luglio 2011 si teneva la prima udienza di conciliazione innanzi al CoReCom Veneto, in cui le parti chiedevano un rinvio al fine di poter integrare il contraddittorio con l'operatore Vodafone;

- in data 19 novembre 2011 Telecom Italia S.p.A. bloccava nuovamente la linea sull'utenza n. 0422540xxx;

- in data 28 novembre 2011 si teneva la seconda udienza innanzi al CoReCom Veneto, conclusa con verbale di mancato accordo tra le parti;

- alla data del 2 aprile 2012, l'utenza in epigrafe risultava ancora disattiva ed il numero geografico intestato ad altro utente, Avv. Vele, che riceveva tutti i fax destinati all'istante.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto:

- i) la riattivazione della linea fax, internet, posta elettronica e voce sull'utenza n. 0422540xxx;
- ii) la riattivazione del servizio Adsl sulla medesima utenza;
- iii) l'indennizzo per disattivazione dell'utenza n. 0422540xxx;
- iv) l'indennizzo per disattivazione del servizio Adsl sulla medesima utenza;
- v) l'indennizzo per perdita dell'indirizzo mail;
- vi) l'indennizzo per mancata inclusione negli elenchi telefonici dall'anno 2009 ad oggi;
- vii) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- viii) l'indennizzo per mancata portabilità del n. 0422545xxx ed il rimborso del servizio *inoffice*;
- ix) l'indennizzo per interferenze e malfunzionamento sulla linea mobile 337519xxx;
- x) l'indennizzo per perdita del numero telefonico 0422540xxx; xi) il rimborso delle spese documentate.

La società Vodafone Omnitel N.V., nel corso dell'audizione e nelle memorie integrative, ha rappresentato quanto segue.

In primo luogo, la Società ha dichiarato che l'utenza oggetto del contenzioso è stata importata in Vodafone in data 18 gennaio 2008 e rientrata in Telecom Italia S.p.A. in data 11 maggio 2011. Inoltre l'operatore ha rilevato che fino al mese di maggio 2011, in

cui si è svolta l'udienza innanzi al CoReCom Veneto, non risulta essere pervenuta alcuna richiesta di rientro in relazione all'utenza in oggetto.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'audizione e nelle memorie integrative, ha in primo luogo evidenziato la carenza di responsabilità della stessa per quanto riguarda il rientro sulla linea, avvenuto in data 18 maggio 2011, stante la mancanza di firma nel contratto che ha impedito la realizzazione dello stesso. L'operatore ha inoltre rappresentato che in data 6 febbraio 2008 l'istante ha contattato il *call center* per il rientro della linea in Telecom Italia S.p.A., cui l'operatore rispondeva, a mezzo mail, fornendo il modulo per il rientro in ULL e per l'Adsl. In data 2 aprile 2008, l'istante ha inviato lettera di reclamo, chiusa nei sistemi in quanto ritenuta infondata e rigettata per richiesta di risarcimento danni. In data 27 aprile 2011 veniva aperta nei sistemi esigenza ULL di rientro con contestuale emissione NIP (nuovo impianto per rientro in Telecom) come da richiesta dell'istante, con contributo rateizzato e tipologia *Simplex*. Dalle fatture, si evince che l'utenza oggetto della presente istanza è migrata con OLO in data 31 gennaio 2008 e la linea 0422545xxx è migrata con OLO dal 29 febbraio 2008. Inoltre, dalle verifiche sui sistemi Telecom, con riferimento all'utenza n. 0422540xxx, risulta DAC del 3 maggio 2011, rimodulata in data 19 maggio 2011, data in cui è avvenuta la cessazione/rientro della predetta numerazione.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza del Dott. Dalla Torre risulta parzialmente accoglibile nei termini di quanto segue.

In particolare, le richieste sub *i*) e sub *ii*) non possono trovare accoglimento in quanto dirette alla riattivazione di servizi sull'utenza in epigrafe. Tali richieste, volte all'adozione di un provvedimento temporaneo, sono oggetto di formulario GU5 presentato dall'istante al CoReCom Veneto in data 11 aprile 2011 e, di conseguenza, non rientrano nell'alveo delle richieste che possono trovare accoglimento nel presente procedimento.

Le richieste di indennizzo sub *iii*) e sub *iv*) possono trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Innanzitutto, va evidenziato che, dalla documentazione prodotta in copia agli atti, emerge che il contratto stipulato in data 6 dicembre 2007 dall'istante con Vodafone Omnitel N.V., relativo alla portabilità del n. 0422545xxx sull'utenza mobile n. 337519xxx, non è stato adempiuto correttamente dall'operatore Vodafone, che non ha attivato il servizio sull'utenza per cui l'istante faceva richiesta di portabilità (0422545xxx), ma sull'utenza in epigrafe, utilizzata dall'utente quale linea fax ed Adsl.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, tenuto conto di quanto circostanziato dalla società Vodafone Omnitel N.V., si deve rilevare che l'attivazione di un servizio diverso da quello richiesto sull'utenza n. 0422540xxx, in luogo dell'utenza n. 0422545xxx, per il periodo intercorrente dal 18 gennaio 2008 (data di attivazione dell'utenza in epigrafe su rete Vodafone) al 19 maggio 2011 (data di rientro dell'utenza in Telecom Italia), per il numero di 1217 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Omnitel N.V. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo

proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 8, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *"nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di attivazione"*.

Inoltre, dalla documentazione prodotta in copia agli atti, emerge altresì che l'utenza in epigrafe è rientrata su rete Telecom in data 19 maggio 2011 ed è stata nuovamente cessata in data 19 novembre 2011. Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, tenuto conto di quanto circostanziato dalla società Telecom Italia S.p.A., si deve rilevare che la completa interruzione del servizio dati sull'utenza n. 0422540xxx per il periodo intercorrente dal 19 novembre 2011 (data di disattivazione dell'utenza da parte di Telecom Italia S.p.A.) al 18 maggio 2012 (data di presentazione dell'istanza all'Autorità), per il numero di 181 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione"*. Tale parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *"business"* dell'utenza interessata dal disservizio.

La richiesta sub v) non può altresì trovare accoglimento in quanto non rientra nelle fattispecie indennizzabili ai sensi dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Per quanto concerne la richiesta sub vi), quest'ultima non può trovare accoglimento in quanto volta ad ottenere l'inclusione negli elenchi telefonici dell'utenza in epigrafe, per la quale non risulta, dalla documentazione prodotta in copia agli atti, alcuna evidenza probatoria da cui si evinca la predetta richiesta per il periodo intercorrente dall'anno 2009 all'attualità.

Per quanto concerne la richiesta sub vii), con reclami del 2 aprile 2008 e del 15 aprile 2008, il Dott. Dalla Torre ha richiesto, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., la riattivazione dell'utenza in epigrafe con ripristino della linea su rete Telecom. Ai predetti reclami l'operatore non ha risposto ritenendoli infondati in quanto la numerazione oggetto degli stessi apparteneva a Vodafone Omnitel N.V. Ne consegue che, dato il mancato riscontro da parte di Telecom Italia S.p.A., la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo è accoglibile in relazione al periodo compreso tra il 15 aprile 2008 (data di invio del secondo reclamo) ed il 19 maggio 2011 (data di riattivazione dell'utenza in epigrafe), per un totale di 1084 giorni, già decurtati dei giorni previsti dalle condizioni di contratto per fornire un riscontro (1129-45). L'indennizzo dovuto sarà computato moltiplicando l'indice di euro 1,00 (*uno/00*) previsto dall'articolo 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, allegato A, per il numero di giorni di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00 (*trecento/00*).

Per quanto concerne le richieste sub *viii*) e sub *ix*), queste ultime non possono trovare accoglimento in quanto volte ad ottenere indennizzi per disservizi relativi ad utenze (0422545xxx e 337519xxx) che non sono oggetto della presente istanza.

Per quanto concerne la richiesta sub *x*), quest'ultima può trovare accoglimento in quanto l'utenza in epigrafe, che da oltre 10 anni rientrava nella titolarità dell'istante, risulta agli atti ancora disattiva ed il numero geografico intestato ad altro utente, Avv. Vele. Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che la perdita del numero 0422540xxx è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 9, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale "*l'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00(cento/00) per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000 (mille/00)*". Tale parametro deve essere computato in misura pari al quadruplo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "*business*" dell'utenza interessata dal disservizio.

Infine, per la richiesta sub *xi*) relativa al rimborso delle spese di procedura, l'Autorità, valutato il comportamento di tutte le parti, ritiene opportuno riconoscere la somma di euro 150,00 (*centocinquanta/00*) considerando che l'istante, come sopra rappresentato, ha documentato nel dettaglio le spese sostenute per il presente procedimento. Tali spese saranno a carico di entrambi gli operatori in parti uguali.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per l'attivazione di un servizio diverso da quello richiesto sull'utenza in epigrafe per il periodo intercorrente dal 18 gennaio 2008 al 19 maggio 2011, è ascrivibile esclusivamente alla società Vodafone Omnitel N.V., secondo i parametri indicati dall'art. 8, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la completa interruzione del servizio dati sull'utenza in epigrafe per il periodo intercorrente dal 19 novembre 2011 al 18 maggio 2012, è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A., secondo i parametri indicati dall'art. 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS;

RITENUTO, inoltre, che relativamente alla mancata risposta al reclamo del 2 aprile 2008 e del 15 aprile 2008, la società Telecom Italia S.p.A. sarà tenuta a liquidare un congruo indennizzo da computare secondo i parametri indicati dall'articolo 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, allegato A;

RITENUTO, inoltre, che relativamente alla perdita della numerazione, la società Telecom Italia S.p.A. sarà tenuta a liquidare un congruo indennizzo da computare secondo i parametri indicati dall'articolo 9, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, sia opportuno liquidare in favore della parte istante l'importo di euro 150,00 considerando che l'istante ha documentato nel dettaglio le spese sostenute per la presente procedura;

RITENUTO, infine, 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;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Dott. Dalla Torre in data 18 maggio 2012, nei termini di seguito precisati.

La Società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:

- 1) la somma di euro 6.085,00 (*seimilaeottantacinque/00*) a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio diverso da quello richiesto sull'utenza n. 0422540xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 5,00 (*cinque*) per il numero di giorni di 1.217 intercorrenti dal 18 gennaio 2008 al 19 maggio 2011, in conformità a quanto disposto dall'art. 8, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- 2) la somma di euro 75,00 (*settantacinque/00*) a titolo di rimborso delle spese documentate sostenute dall'istante per il presente procedimento.

La Società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:

- 1) la somma di euro 1.810,00 (*milleottocentodieci/00*) a titolo di indennizzo per la completa interruzione del servizio dati sull'utenza n. 0422540xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 10,00 (in quanto utenza business) per il numero di giorni di 181 giorni intercorrenti dal 19 novembre 2011 al 18 maggio 2012, in conformità a quanto disposto dall'art. 5, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- 2) la somma di euro 300,00 (*trecento/00*) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami del 2 aprile 2008 e del 15 aprile 2008, per il numero di

- 1.084 giorni intercorrenti dal 15 aprile 2008 al 19 maggio 2011, ai sensi dell'articolo 11, comma 1, della delibera n.173/07/CONS;
- 3) la somma di euro 4.000 (*quattromila/00*) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione 0422540xxx, in conformità a quanto disposto dall'art. 9, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - 4) la somma di euro 75,00 (*settantacinque/00*) a titolo di rimborso delle spese documentate sostenute dall'istante per il presente procedimento.

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.

Le 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.

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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità www.agcom.it

Roma, 15 novembre 2013

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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