

DELIBERA n. 677/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TOSO /TELECOM ITALIA S.P.A.
e VODAFONE OMNITEL N.V.
(GU14 n. 648/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 28 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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

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.;

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, 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 28 marzo 2012, acquisita al protocollo generale al n. 56601/12 con la quale la Toso, rappresentata da Toso, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 20 novembre 2012, prot. n. 58625, 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 4 dicembre 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La Toso nella propria istanza ha rappresentato quanto segue:

- il 15 marzo 2011 stipulava contratto di fornitura telefonica con Telecom Italia;
- tale contratto prevedeva una richiesta di migrazione da Vodafone a Telecom di tre utenze fisse (014381xxx; 0143824xxx; 014380xxx) e la contemporanea attivazione di una nuova utenza, al fine di evitare disfunzioni nei trenta giorni successivi alla migrazione;
- tuttavia, la suddetta società continua a ricevere le fatture sia di Vodafone sia di Telecom Italia.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto il pagamento dell'indennizzo per i disservizi patiti a partire dal trentesimo giorno successivo alla stipula del contratto, il rimborso degli importi addebitati da Vodafone Omnitel N.V. per le summenzionate utenze nel periodo successivo alla stipulazione del contratto, nonché il perfezionamento della migrazione delle tre suddette utenze telefoniche.

Telecom Italia, mediante memorie difensive depositate in data 28 novembre 2012, ha rappresentato che il numero 014381xxx sarebbe "*rientrato in Telecom Italia con richiesta inserita da OLO espletata il 19/6/2012*".

Il predetto gestore, inoltre, precisa che dai relativi sistemi risulterebbe che: "*la linea 0143824xxx è un aggiuntivo del 014381xxx mentre la linea 014380xxx è una linea RTG riattivata a seguito di rientro il cui espletamento è avvenuto in data 19/6/2012*".

Vodafone Omnitel N.V., invece, in sede di udienza, ha evidenziato "*di aver ricevuto da Telecom Italia una richiesta di migrazione relativa ai numeri 014381xxx e 014380xxx, e ai dn associati, in data 31 marzo 2011 scartata in fase 2 con causale tecnica dn non associato all'accesso da migrare, come da schermate presentate. A seguito di ciò nessuna ulteriore richiesta è pervenuta alla società che, in data 29 maggio 2012, ha inserito richiesta di cessazione con rientro relativa alle due utenze sopra indicate a seguito di gestione del provvedimento GU5; chiede, pertanto, di essere estromessa dalla presente procedura*".

II. Motivi della decisione

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

Per quanto concerne la mancata portabilità delle tre linee telefoniche (014381xxx/0143824xxx/014380xxx), la richiesta di indennizzo deve trovare accoglimento alla luce dell'articolo 6, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, ai sensi del quale "*nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile*

del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardo”.

Nel caso di specie la responsabilità nel ritardo della portabilità del numero è da attribuire a Telecom Italia, la quale, nelle memorie prodotte, non adduce giustificazioni in ordine a tale disservizio. Infatti, Vodafone Omnitel N.V. non può essere considerata responsabile, atteso che l'unica richiesta di migrazione relativa alle suddette utenze telefoniche, avvenuta in data 31 marzo 2011, è stata scartata in fase 2 con la causale tecnica *“dn non associato all'accesso da migrare”*.

Successivamente non risultano altri ordinativi da parte di Telecom Italia, e la effettiva migrazione è avvenuta solo il 19 giugno 2012 a seguito di gestione del provvedimento GU5.

La società Telecom Italia, pertanto, sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo, da computare per il periodo intercorrente tra il 14 aprile 2011 (in considerazione dei 30 giorni successivi alla data di sottoscrizione del contratto con Telecom Italia avvenuta il 15 marzo 2011) ed il 19 giugno 2012 (giorno dell'avvenuto passaggio a Telecom Italia), per un totale di euro 4.310 (*quattromilatrecento/00*) così calcolati: euro 5,00 (*cinque/00*) x 2 (raddoppiati in virtù di quanto stabilito dall'articolo 12 comma 1 dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS secondo cui *“Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio; nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo”*) x 431 giorni di ritardo.

Ai sensi dell'articolo 12, comma 1, secondo il quale *“nel caso di più utenze, salvo quanto stabilito dall'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”*, l'indennizzo può essere applicato in misura unitaria, pur essendo le utenze interessate tre, in quanto la società Toso Giorgio ha comunque usufruito del servizio, seppure fornito dalla Vodafone Omnitel N.V., e pertanto l'applicazione dell'indennizzo per ogni singola utenza comporterebbe una misura indennizzatoria sproporzionata rispetto al disagio effettivamente subito.

Di contro, non merita accoglimento l'ulteriore richiesta della Toso Giorgio S.n.c. relativa al rimborso delle fatture addebitate da Vodafone Omnitel N.V. nel periodo successivo alla stipulazione del contratto.

Infatti, l'istante è tenuto a pagare le fatture della Vodafone Omnitel N.V. per tutto il periodo dalla stipula dal contratto al definitivo passaggio a Telecom Italia, atteso che i servizi di cui l'istante ha usufruito sono stati forniti dalla Vodafone Omnitel N.V.; viceversa quest'ultima è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'utente per il periodo successivo al completarsi della migrazione.

Per ciò che riguarda, invece, il rapporto contrattuale con Telecom Italia, quest'ultima è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile per tutto il periodo precedente all'avvenuta migrazione, mediante storno e/o rimborso delle somme eventualmente fatturate.

Per quanto attiene all'ultima richiesta, relativa all'effettiva e definitiva migrazione delle utenze 014381255, 0143824xxx e 014380xxx, occorre evidenziare che questa è avvenuta in data 19 giugno 2012, e pertanto non vi è luogo a provvedere.

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 200,00 considerato che la stessa ha presenziato personalmente all'incontro di conciliazione presso il Co.re.com, ed ha presenziato all'udienza di discussione avvalendosi dell'assistenza di un delegato.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine alla mancata portabilità delle utenze n. 014381xxx, 0143824xxx e 014380xxx;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la mancata migrazione delle utenze telefoniche in epigrafe è ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. e che, pertanto, detta Società sarà tenuta a liquidare un congruo indennizzo da computare secondo i parametri previsti dall'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

RITENUTO, inoltre, che entrambi gli operatori siano tenuti, ciascuno per quanto di propria competenza, a regolarizzare la posizione contabile del cliente con riferimento al periodo in cui le fatturazioni si sono sovrapposte;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 200,00;

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

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della Toso relativa alla controversia con gli operatori Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V..
2. La Società Telecom Italia S.p.A. è tenuta:
 - i) a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante la somma di euro 4.310,00 (*quattromilatrecentodieci/00*) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità del numero (euro 10,00 (*dieci/00*) per 431 giorni complessivi), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - ii) a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 200,00 (*duecento/00*) per le spese di procedura.

iii) a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante (mediante storno degli importi insoluti e rimborso degli importi già pagati) per il periodo dal 15 marzo 2011 (data di sottoscrizione del contratto) al 19 giugno 2012 (data del perfezionamento della migrazione).

3. La Società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo – contabile dell'istante (mediante lo storno degli importi insoluti ed il rimborso degli importi già pagati) per il periodo successivo all'espletamento della migrazione.

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 sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 28 novembre 2013

IL PRESIDENTE f.f.
Antonio Preto

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE

Francesco Sclafani