

DELIBERA n. 730/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TEKNO IMPIANTI SERVICE / VODAFONE OMNITEL N.V.
(GU14 n. 663/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione Consiglio del 19 dicembre 2013;

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

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 del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e s.m.i , di seguito “Regolamento” ;

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 26 aprile 2013, acquisita al protocollo generale al n. 21665/13/NA, con la quale la Società Tekno Impianti Service 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.;

VISTA la nota del 12 giugno 2013, prot. n. 31809/13/NA, 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 3 luglio 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La Società Tekno Impianti Service, intestataria dell'utenza telefonica n. 0422450xxx, lamenta la ritardata migrazione dell'utenza in epigrafe da Vodafone Omnitel N.V. a Telecom Italia S.p.A., nonché l'indebita fatturazione di importi addebitati dall'operatore Vodafone, a seguito della dismissione dei propri servizi.

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

- in data 28 ottobre 2010 l'istante inviava raccomandata a/r all'operatore Vodafone con cui richiedeva il recesso dal contratto sottoscritto con il predetto operatore e la contestuale migrazione dell'utenza in epigrafe a Telecom Italia S.p.A.;
- solo in data 30 gennaio 2012 l'operatore Vodafone ha provveduto al rilascio della numerazione *de quo*;
- a seguito dell'avvenuta migrazione, l'operatore Vodafone emetteva fatture n. AC03638453 e n. AC04377222, relative a periodi di fatturazione successivi alla dismissione dei servizi avvenuta in data 30 gennaio 2012.

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

- i) il risarcimento dei danni, da computarsi in euro 6.000,00;
- ii) lo storno delle fatture n. AC03638453 e n. AC04377222, in quanto relative a servizi ed abbonamenti cessati con il rientro di tutte le linee in Telecom in data 30 gennaio 2012;
- iii) il rimborso delle spese di procedura.

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

In primo luogo ha rappresentato che l'unica richiesta di migrazione dell'utenza in epigrafe è pervenuta in data 18 gennaio 2012 ed è stata processata correttamente, con conseguente rilascio della numerazione in data 30 gennaio 2012. L'operatore ha altresì precisato che nessuna validità può essere attribuita alla richiesta di migrazione in Telecom inviata dall'istante in data 28 ottobre 2010, in quanto non v'è alcuna prova di invio e ricezione della stessa. Nondimeno, ad una seconda richiesta, regolarmente ricevuta nel mese di ottobre 2011, l'operatore ha replicato con fax del 31 ottobre 2011, precisando all'istante che per procedere alla migrazione dell'utenza in epigrafe avrebbe dovuto rivolgersi al nuovo operatore, comunicandogli i codici di migrazione o di

number portability. In merito alla contestazione relativa agli importi insoluti, l'operatore ha ribadito la correttezza delle fatture n. AC03638453 e n. AC0477222, emesse successivamente alla disattivazione del numero migrato e dei servizi ad esso associati. In ultimo, l'operatore ha evidenziato l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, in quanto una pronuncia sulla stessa rientra esclusivamente nella sfera di giurisdizione dell'Autorità giudiziaria.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza della Società Tekno Impianti Service risulta parzialmente accoglibile nei termini di quanto segue.

In via preliminare, occorre evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

In ordine al merito alla *res* controversa, occorre rilevare che, dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura, è emerso che l'operatore Vodafone, in qualità di *donating*, si è attenuto a quanto disposto dall'articolo 2 della delibera n. 35/10/CIR, secondo cui *"nel caso in cui la richiesta di passaggio del cliente, rivolta al donating, implichi il rientro del numero in Telecom Italia (che agisce da donor e recipient) è facoltà del donating di utilizzare la procedura di rientro succitata in luogo di richiedere al cliente di rivolgersi al recipient. Si ritiene altresì opportuno che il donating, in ogni caso, utilizzi la procedura che verrà richiesta dal cliente"*. Dal predetto disposto si evince che l'operatore Vodafone non era tenuto a processare la richiesta di cessazione con rientro inviata dall'istante in data 28 ottobre 2010, peraltro sprovvista di ricevuta di ritorno che attesti l'avvenuta ricezione della stessa, in quanto non vincolato da un dovere, ma da mera facoltà, così come statuito *ut supra*.

Per quanto concerne la richiesta sub *ii*), relativa allo storno delle fatture n. AC03638453 e n. AC04377222, emesse in seguito alla dismissione dei servizi, intercorsa in data 30 gennaio 2012, quest'ultima può trovare accoglimento per i motivi di seguito precisati. L'operatore Vodafone Omnitel N.V., dopo aver provveduto al rilascio della numerazione in epigrafe in data 30 gennaio 2012, con conseguente dismissione dei relativi servizi in pari data, avrebbe dovuto giustificare la debenza degli importi fatturati nei predetti conti per un ammontare di euro 892, 15 (fattura n. AC03638453) e di euro 47,13 (fattura n. AC04377222), fatturati successivamente alla dismissione dei servizi, al fine di consentire all'istante di avere contezza della corrispondenza della fatturazione

del traffico generato dall'utenza, in conformità al principio di trasparenza delle condizioni tariffarie, previsto dall'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Ciò posto, Vodafone Omnitel N.V. è tenuto a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'istante, mediante storno integrale degli importi insoluti, nonché provvedere al ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

Infine, per la richiesta *sub iv)* relativa al rimborso delle spese di procedura, l'Autorità, valutato il comportamento delle parti, ritiene congruo riconoscere in favore dell'istante la somma di euro 100,00, considerando che l'utente, come sopra rappresentato, ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità in audioconferenza.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno delle fatture insolute, emesse in seguito alla dismissione dei servizi, intercorsa in data 30 gennaio 2012, ed in particolare la fattura n. AC04099531, emessa in data 10 marzo 2012, pari ad euro 892,15 e la fattura n. AC04377222, emessa in data 27 marzo 2012, pari ad euro 47,13;

RITENUTO 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 100,00 considerando che l'istante ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità in audioconferenza;

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 Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Società Tekno Impianti Service in data 26 aprile 2013, nei termini di seguito precisati.
2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante lo storno delle fatture insolute, emesse in seguito alla dismissione dei servizi, intercorsa in data

30 gennaio 2012, ed in particolare la fattura n. AC04099531, emessa in data 10 marzo 2012, pari ad euro 892,15 (ottocentonovantadue/15) e la fattura n. AC04377222, emessa in data 27 marzo 2012, pari ad euro 47,13 (quarantasette/13), nonché al ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

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

i) la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

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 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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 19 dicembre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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