

DELIBERA n. 736/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MARSANGO / VODAFONE OMNITEL N.V. (TELETU)
(GU14 n. 675/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 19 dicembre 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, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di seguito il Regolamento*";

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 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 30 aprile 2013 (mod. GU14) prot. n. 22050, con la quale il sig. Marsango, 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 4 luglio 2013 prot. n. 36747/13 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 24 luglio 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Marsango, intestatario dell'utenza telefonica n. 04394xxx attiva con l'operatore Teletu (ora Vodafone Omnitel N.V.), in data 12 ottobre 2012 formalizzava istanza di trasloco della suddetta linea telefonica.

Nonostante i numerosi solleciti dell'istante, e l'adozione da parte del Co.re.com Veneto di un provvedimento temporaneo (n. 3681 del 22 febbraio 2013), tale trasloco non è mai avvenuto.

A causa di tale comportamento il sig. Marsango si è visto costretto ad attivare una nuova linea con altro operatore, con la conseguente perdita del proprio numero telefonico.

Ciò premesso, l'istante ha chiesto, mediante l'intervento di questa Autorità, l'indennizzo per perdita del numero di telefono, per la mancata gestione dei reclami e per il mancato trasloco della linea telefonica, nonché il rimborso delle spese di procedura.

La società Vodafone Omnitel N.V., in sede di udienza, dopo aver ribadito la correttezza del proprio operato, ha evidenziato che l'omesso trasloco è stato causato da impedimenti tecnici. Pertanto la suddetta società, con due note inviate nel gennaio e nel marzo del 2013, informava l'istante, nonché l'associazione di consumatori che lo rappresenta, *“della necessità di una nuova registrazione al fine di poter procedere al trasloco della linea o ad effettuare apposita richiesta di disattivazione qualora non fosse stato più interessato a mantenere attivo il servizio TeleTu”*.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza del sig. Marsango va accolta parzialmente per le seguenti motivazioni.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per omesso trasloco della linea n. 04394xxx, trova legittimazione la liquidazione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, atteso che è ascrivibile alla società Vodafone Omnitel N.V. la responsabilità per l'omesso trasloco, in quanto è lo stesso operatore a confermare che l'istante aveva fatto tutto quanto in suo dovere al fine di ottenere il trasferimento della linea. Infatti, dall'analisi della documentazione in atti risulta che l'omesso trasloco è

dipeso da un errore nell'inserimento dell'ordinativo da parte degli addetti dell'operatore Teletu.

L'indennizzo va computato nella misura di euro 7,50 per ciascuno dei due servizi attivi (voce e Adsl), moltiplicato per i giorni di ritardo nel trasloco. A tal fine il periodo indennizzabile può essere considerato quello intercorrente tra la data della richiesta di trasloco (10 ottobre 2012) e la data in cui l'operatore ha comunicato le possibili soluzioni tecniche per realizzare lo stesso (23 gennaio 2013), in quanto, alla luce dell'errata compilazione dell'ordinativo, non può tenersi in considerazione il periodo tecnico (peraltro non indicato nella Carta dei servizi dell'operatore) richiesto per l'effettiva realizzazione del trasloco.

Al contrario, non è accoglibile l'ulteriore richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami in quanto la Vodafone Omnitel N.V. ha dimostrato, mediante il deposito delle schermate del sistema di gestione dei clienti, di aver risposto a tutti i reclami dell'istante e, pertanto, non potrà essere riconosciuto alcun indennizzo.

Allo stesso modo, alcun indennizzo può essere riconosciuto per la asserita perdita del numero, in quanto l'utenza risulta tuttora attiva. Dagli atti del procedimento, in effetti, risulta che la società Vodafone Omnitel N.V., nei mesi di gennaio e marzo 2013, ha informato l'istante che, qualora fosse stato ancora interessato a richiedere il trasloco della suddetta utenza per il solo servizio Voce, era necessaria una nuova registrazione vocale, e che l'utente non ha mai provveduto a formalizzare tale volontà.

Infine, per quanto concerne la richiesta relativa al rimborso delle spese di procedura, l'Autorità, valutato il comportamento delle parti, ritiene congruo riconoscere la somma di euro 100,00, considerando che l'istante, come sopra rappresentato, ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità in audio conferenza.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la società Vodafone Omnitel N.V. non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza del proprio operato in relazione al mancato trasloco della linea;

RITENUTO che, in relazione alla richiesta di indennizzo per il summenzionato disservizio, la società Vodafone Omnitel N.V. sarà tenuta a liquidare un congruo indennizzo da computare secondo i parametri previsti dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ACCERTATO, inoltre, che l'utenza oggetto di controversia è ancora attiva, in quanto l'istante non ha mai provveduto alla richiesta di disattivazione dell'utenza telefonica, e che, pertanto, la richiesta di indennizzo per la perdita del numero non trova fondamento;

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;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza di Marsango, presentata in data 30 aprile 2013, nei confronti della Società Vodafone Omnitel N.V.

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

i) la somma di euro 1.515,00 (millecinquecentoquindici/00) a titolo di indennizzo per omesso trasloco dell'utenza n. 04394xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 15,00 per il numero di 105 giorni, intercorrenti dal 10 ottobre 2012 (data della richiesta di trasloco) al 23 gennaio 2013, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento delle procedure avvenute dinanzi al Co.re.com Marche ed alla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

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, 19 dicembre 2013

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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