DELIBERA N. 9/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ORILIA / VODAFONE ITALIA S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/156/2017)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 gennaio 2018;

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 "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l'istanza della Sig.ra Orilia, del 24 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il ritardo nella migrazione dell'utenza *business* n. 0810605XXX e l'omessa migrazione dell'utenza *business* n. 0810605XXX, nonché ripetuti malfunzionamenti e interruzioni del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. la Sig.ra Orilia, cliente dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., stante il perdurante malfunzionamento dei servizi, voce e ADSL, irrisolto nonostante le ripetute segnalazioni telefoniche, in data 16 novembre 2015 ha sottoscritto un contratto con Telecom Italia S.p.A. per l'attivazione dei servizi telefonici sulle utenze *business* dedotte in controversia, previa migrazione da Vodafone Italia S.p.A.;

b. la procedura di migrazione, tuttavia, non veniva espletata tempestivamente e, il 12 gennaio 2016, l'istante inviava ad entrambi gli operatori un reclamo scritto, rimasto privo di riscontro;

c. nel successivo mese di febbraio, Telecom Italia S.p.A. ha effettuato un intervento tecnico, a fronte del quale il 22 febbraio 2016 è migrata la linea n. 0810605XXX, ma i servizi non erano funzionanti (né voce, né ADSL);

d. l'utenza n. 0810605XXX, invece, risultava ancora gestita da Vodafone Italia S.p.A., tuttavia pativa disservizi e malfunzionamenti;

e. l'utente, in relazione a tanto, ha effettuato numerosi reclami telefonici, sia a Telecom Italia S.p.A. (*ticket* n. 1-8265491307, 1-8269708805, 46290733, 46290673, 46290672, 1-831839, 1-8281461992) che a Vodafone Italia S.p.A. (TT000006051555, TTM000006424617);

f. il 10 marzo 2016 la linea n. 0810605XXX ha ripreso a funzionare regolarmente in ingresso ma, nonostante venisse sostituito il *modem*, "*il servizio internet risultava malfunzionante*";

g. il 20 maggio 2016 il servizio voce è stato interrotto e poi ripristinato il successivo 26 maggio, a seguito della segnalazione METT0011087704 1-8469620577;

h. inoltre, a fronte della fattura di Telecom Italia S.p.A. n. 8T00274071 del 6 aprile 2016, l'istante ha constatato che le venivano addebitati i costi delle chiamate verso i cellulari, diversamente da quanto previsto nell'offerta commerciale cui aveva aderito, in relazione a tanto ha reclamato a mezzo PEC del 24 maggio 2016;

i. nonostante la Sig.ra Orilia avesse deciso di migrare le utenze a causa dei disservizi procurati da Vodafone Italia S.p.A., nella fattura n. AG01968509 del 9 febbraio 2016 l'operatore *donating* le addebitava l'importo di euro 81,57 a titolo di "*corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata*" ;

j. l'utente lamenta, altresì, di aver corrisposto, a decorrere dal marzo 2016, sia a Vodafone Italia S.p.A. che a Telecom Italia S.p.A. il canone riferito a due utenze, per un importo, rispettivamente, pari a euro 110,00 e euro 115,00;

k. inoltre, l'istante contesta la fattura di Telecom Italia n. 8T00274071, di euro 115,00, relativa al periodo compreso dal 1 febbraio al 31 marzo 2016 in cui i servizi non sono stati erogati in quanto la linea n. 0810605XXX risultava interrotta;

l. stante il perdurare dei disservizi, con particolare riferimento alla duplicazione dei costi, a mezzo raccomandata del 14 ottobre 2016 la Sig.ra Orilia ha poi comunicato a Vodafone Italia S.p.A. il recesso dal contratto, con conseguente perdita della numerazione 0810605XXX;

m. di contro, Vodafone Italia S.p.A., nella fattura n. AG18472239 del 22 novembre 2016, ha addebitato l'importo di euro 311,82 a titolo di "*costi per recesso anticipato*";

n. in seguito, anche l'utenza n. 0810605XXX è migrata da Telecom Italia S.p.A. ad altro operatore e, conseguentemente, l'utente ha comunicato a Telecom Italia S.p.A. il recesso dal contratto, con raccomandata del 23 novembre 2016.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. lo storno degli importi insoluti addebitati, rispettivamente, da Telecom Italia S.p.A. e da Vodafone Italia S.p.A.;

ii. il rimborso del 50% delle fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. a far data dalla richiesta di migrazione;

iii. il rimborso del 50% delle fatture emesse da Telecom Italia S.p.A. a far data dalla richiesta di migrazione;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0810605XXX;

v. la corresponsione dell'indennizzo per mancato espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0810605XXX;

vi. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi;

vii. la corresponsione dell'indennizzo per mancato adempimento degli oneri informativi;

viii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

ix. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia S.p.A., in via preliminare, ha eccepito l'estrema genericità delle considerazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti, né da alcuna evidenza documentale. Inoltre, ha rilevato che agli atti non risulta prodotto alcun reclamo relativo alla fatturazione.

Per quanto attiene all'utenza n. 0810605XXX l'operatore ha dichiarato che "*i servizi hanno regolarmente funzionato, sia per la parte voce che per l'ADSL, fintanto che sono stati attivi con Vodafone*" e, a riprova di ciò, ha evidenziato il dettaglio di traffico allegato alle fatture prodotte dall'utente stessa. La numerazione 0810605XXX "*risulta passata in Telecom per np pura in data 22 febbraio 2016*"; mentre "*nessuna richiesta di migrazione o np pura, invece, è avvenuta per il link adsl e per la numerazione*

0810605XXX, sicché i servizi ad essi relativi hanno continuato ad essere attivi con Vodafone" la quale ha legittimamente fatturato i servizi ancora attivi. Inoltre, l'operatore ha sottolineato che l'attività di impulso della migrazione o *Number Portability* pura nei passaggi OLO to OLO ricade sul gestore *recipient*, pertanto alcuna responsabilità può essere addebitata a Vodafone Italia S.p.A. per la mancata attivazione dei servizi da parte di Telecom Italia S.p.A.

Al fine della quantificazione dell'indennizzo eventualmente spettante all'utente la Società ha anche precisato che "*l'istante ha regolarmente fruito della linea non migrata, come dimostrato nel dettaglio delle fatture in cui è registrato traffico in uscita*".

Infine, in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'operatore ha addotto che alcun valido reclamo risulta allegato in atti. In ogni caso, al reclamo del marzo 2016 è stato dato il riscontro allegato alle memorie.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In primis si rileva che le doglianze mosse dall'istante nei confronti di Telecom Italia S.p.A. restano incontestate, non avendo l'operatore rilevato alcunché a propria difesa, tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione.

Nel merito, la domanda *sub* i. non può trovare accoglimento in quanto generica nell'*an* e nel *quantum*. In particolare, l'istante non ha precisato il periodo di fatturazione cui fanno riferimento gli importi insoluti di cui richiede lo storno, tantomeno l'ammontare complessivo dell'insoluto cui fa riferimento. Quindi, non è possibile accertare se gli addebiti cui la richiesta di storno si riferisce sono legittimi o meno, tantomeno individuare con precisione l'importo che andrebbe stornato.

Anche le richieste *sub* ii. e iii. non possono essere accolte alla luce della documentazione in atti. In particolare, dal carteggio al fascicolo risulta che Telecom Italia S.p.A. ha iniziato a fatturare solo dall'aprile 2016 (in riferimento al periodo febbraio-marzo 2016) e solo in relazione alla numerazione 0810605XXX; contestualmente, Vodafone Italia S.p.A., a decorrere dalla predetta data, ha cessato la fatturazione riferita alla medesima utenza, pertanto restano non suffragate le ragioni per le quali, a far data dal 16 novembre 2015 (data dalla richiesta di migrazione da Vodafone Italia S.p.A. a Telecom Italia S.p.A.), gli operatori convenuti avrebbero dovuto, rispettivamente, ridurre di ½ l'importo addebitato in fattura. Inoltre, dalla copia della prima pagina della fattura di Telecom Italia S.p.A. n. 8T00274071 del 6 aprile 2016, depositata unitamente all'istanza di definizione, non si evince l'addebito dei costi delle chiamate ai cellulari di cui l'utente si duole. Si rileva, altresì, che l'importo addebitato nella fattura n. AG01968509 del 9 febbraio 2016 a titolo di "*corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata*", pure contestato dall'istante, è riferito all'utenza mobile n. 3486603XXX che

non è oggetto del presente contenzioso. Infine, si ritiene che l'interruzione del servizio per un periodo di giorni 16 (compresi dal 22 febbraio al 10 marzo) trovi equa soddisfazione nell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, come di seguito riconosciuto.

Viceversa, merita accoglimento la richiesta *sub* iv., in quanto, tenuto conto delle memorie prodotte da Vodafone Italia S.p.A., si ritiene che Telecom Italia S.p.A. sia responsabile del ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione. Nel merito, considerato che, ai sensi dell'articolo 4 delle proprie Condizioni contrattuali, Telecom Italia S.p.A. è tenuta ad attivare i servizi entro 10 giorni dalla data di perfezionamento del contratto, nel caso di specie, a fronte del contratto sottoscritto dalla Sig.ra Orilia in data 16 novembre 2015, l'operatore ha attivato l'utenza *business* n. 0810605XXX solo il 22 febbraio 2016. Pertanto, atteso che i servizi telefonici, nelle more dell'espletamento della procedura, sono stati erogati dall'operatore *donating*, Telecom Italia S.p.A. dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 528,00 (cinquecentoventotto/00), calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, per ciascun servizio, per 88 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16 novembre 2015 (data in cui la Sig.ra Orilia ha sottoscritto il contratto con Telecom Italia S.p.A.) al 22 febbraio 2016 (data in cui risulta espletata la procedura di migrazione dell'utenza n. 0810605XXX), già decurtati dei giorni 10 che l'operatore si riserva per l'attivazione.

Analogamente, può essere accolta la richiesta *sub* v. in quanto, a fronte dell'impegno contrattuale assunto, Telecom Italia S.p.A. non ha provato di non avere responsabilità in ordine alla omessa migrazione della numerazione *business* 0810605XXX; pertanto, considerato che nelle more dell'espletamento della procedura il servizio è stato comunque erogato da Vodafone Italia S.p.A., Telecom Italia S.p.A. dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 1.938,00 (millenovecentotrentotto/00), calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, per ciascun servizio, per 323 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16 novembre 2015 (data in cui la Sig.ra Orilia ha sottoscritto il contratto con Telecom Italia S.p.A.) al 14 ottobre 2016 (data in cui l'utenza è cessata su richiesta dell'utente), già decurtati dei giorni 10 che l'operatore si riserva per l'attivazione.

La richiesta di indennizzo *sub* vi. non può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. in quanto, dalla documentazione in atti, non si evince quale tipologia di disservizio precisamente abbia patito l'utente, tantomeno è circoscritto il numero di giorni in cui il disservizio si sarebbe verificato. Peraltro, non risultano reclami scritti rivolti a Vodafone Italia S.p.A. in costanza di disservizio, attinenti specificamente al malfunzionamento della linea. Tuttavia, la medesima richiesta merita accoglimento nei confronti di Telecom Italia S.p.A., come di seguito precisato. Atteso che la linea *business* n. 0810605XXX dal 22 febbraio 2016 (data in cui è stata attivata in Telecom Italia S.p.A.) al 10 marzo seguente non ha funzionato, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere

all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 320,00 (trecentoventi/00), calcolati nella misura di euro 10,00 al giorno, per ciascun servizio, per 16 giorni. Inoltre, a fronte dell'interruzione del servizio voce, dal 20 al 26 maggio 2016, incontestatamente segnalata dall'istante, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 60,00 (sessanta/00), calcolati nella misura di euro 10,00 al giorno, per 6 giorni.

La richiesta di indennizzo di cui al punto vii. non può essere accolta in quanto il *Regolamento sugli indennizzi* che trova applicazione nel caso di specie non contempla il mancato assolvimento degli oneri informativi tra le fattispecie oggetto di indennizzo, se non nel particolare caso del ritardo nell'attivazione del servizio.

Infine, può essere accolta la richiesta *sub* viii., atteso che Vodafone Italia S.p.A. non ha dato tempestivo riscontro al primo reclamo scritto che risulta in atti, datato 12 gennaio 2016, così com anche Telecom Italia S.p.A. non ha offerto prova di avervi dato riscontro alcuno.

In relazione a tanto, la società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 20,00 (venti/00), calcolati nella misura di euro 1,00 al giorno, per 20 giorni, in riferimento al periodo compreso dal 16 settembre 2014 al 21 gennaio 2015 (data in cui l'operatore ha riscontrato il reclamo), già decurtato dei 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 6.4 delle Condizioni generali di contratto *business* per dare riscontro al reclamo. Parimenti, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), calcolati in riferimento al periodo compreso dal 12 gennaio 2016 al 17 gennaio 2017, data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM competente.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, da addebitare a carico di ciascun operatore in misura proporzionale alle rispettive responsabilità, come sopra configurate.

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

DELIBERA

Articolo 1

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

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 145,00 (centoquarantacinque/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza:

i. euro 528,00 (cinquecentoventotto/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione della linea telefonica *business* n. 0810605XXX;

ii. euro 1.938,00 (millenovecentotrentotto/00), a titolo di indennizzo per omessa migrazione della linea telefonica *business* n. 0810605XXX;

iii. euro 320,00 (trecentoventi/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi, voce e ADSL, nel periodo compreso dal 2 febbraio al 10 marzo 2016;

iv. euro 60,00 (sessanta/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce nel periodo compreso dal 20 al 26 maggio 2016;

v. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 5,00 (cinque/00), per le spese di procedura, l'importo di euro 20,00 (venti/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. Le società Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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

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, 18 gennaio 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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