

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXX Bini /Telecom Italia XXX / Vodafone Omnitel XX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modificazioni;
- la Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 234 del 6 giugno 2014 con cui il Sig. XXXXXXXX Bini chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) e Vodafone Omnitel XX (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di

procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 6 giugno 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 19 settembre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 29 ottobre 2014;

UDITE entrambe le nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La parte istante lamenta, nei confronti di entrambi gli operatori convenuti, il mancato espletamento della migrazione di due utenze fisse di tipologia *business*, nonché nei confronti del gestore Vodafone la sospensione di una utenza mobile, sempre di tipologia *business*, e la mancata risposta i propri reclami.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 4 luglio 2013 la parte istante inoltrava all'operatore Vodafone una richiesta di migrazione delle sue due utenze fisse nn. XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX e della sua utenza mobile n. XXXXXXXXXXXX, attive, in precedenza, con l'operatore Telecom Italia. La migrazione veniva tuttavia perfezionata solo con riferimento all'utenza mobile *de qua*.

Con reclamo del 31 dicembre 2013 la parte istante sollecitava quindi l'operatore Vodafone alla migrazione delle utenze fisse in questione. Interpellati anche tramite Call Center, nessuno degli operatori convenuti forniva, però, all'istante spiegazioni sul ritardo nell'espletamento della procedura.

Con successivo reclamo del 15 gennaio 2014, inviato tanto a Vodafone, quanto a Telecom Italia, la ditta istante contestava nuovamente il mancato espletamento della portabilità delle numerazioni fisse.

In data 21 gennaio 2014, la parte istante chiedeva quindi al CoReCom Toscana di disporre, in via temporanea, ex art. 5, all. A, alla delibera 173/07/CONS, il passaggio delle utenze fisse nn. XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX dall'operatore Telecom Italia al gestore Vodafone. L'istanza veniva accolta con provvedimento emesso dall'Ufficio il 5 febbraio 2014 che rimaneva però inottemperato da parte degli operatori in questione.

Lamenta, infine, la parte istante di avere subito "*per almeno due volte per una durata non inferiore a due giorni*" la sospensione, da parte dell'operatore Vodafone, della numerazione mobile XXXXXXXXXXXX, poiché i pagamenti di alcune fatture relative a detta utenza non sarebbero andati a buon fine per avere il gestore Vodafone tentato di addebitare gli importi stessi su un conto corrente diverso da quello autorizzato dalla ditta istante.

In data 12 marzo 2014 la parte istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom Italia, tentativo che si concludeva, per le questioni che rilevano in questa sede, con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

- nei confronti di entrambi gli operatori convenuti:
 1. *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per il ritardo nella migrazione delle utenze XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX verso la società Vodafone, per quanto di propria competenza”;*
- nei confronti dell'operatore Vodafone:
 2. *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per la sospensione della numerazione mobile XXXXXXXXXXXX riscontrata per almeno due volte per una durata non inferiore a due giorni”;*
 3. *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per la mancata risposta ai reclami del 31/12/2013 e del 15/01/2014”.*

Nel corso del presente procedimento entrambi gli operatori convenuti non hanno depositato memorie, né prodotto documenti.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei termini che seguono. Si procederà prima alla trattazione delle domande formulate nei confronti di entrambi gli operatori convenuti e, successivamente, alla trattazione delle domande formulate nei confronti del solo operatore Vodafone.

2.1. Le domande formulate nei confronti di entrambi gli operatori convenuti.

Relativamente alla domanda di indennizzo, avanzata *sub* 1, per il ritardo nella migrazione delle utenze fisse della ditta istante, va preliminarmente ricordato che la direttiva generale di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di telecomunicazioni di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4).

In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere anche in sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, gli operatori, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a loro non imputabili. In questi casi, peraltro, i gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità ma essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte degli operatori, di essersi diligentemente, ed in concreto, attivati per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nella fattispecie in esame è pacifico che la portabilità delle numerazione fisse della ditta istante non è

andata buon fine.

Al riguardo, gli operatori convenuti non hanno depositato alcuna memoria difensiva nel corso del presente procedimento, né hanno prodotto eventuali documenti al fine di provare la legittimità della propria condotta. Solo nell'ambito del procedimento di urgenza attivato dalla ditta istante per ottenere il passaggio delle numerazioni in questione dall'operatore Telecom Italia all'operatore Vodafone, gli operatori hanno fornito le loro giustificazioni che, tuttavia – come già rilevato dall'Ufficio nel provvedimento ex art. 5, all. A alla delibera 173/07 CONS del 5 febbraio 2014 – sono risultate contraddittorie, oltre a non essere supportate da alcun documento probatorio. In detta sede, in particolare, Telecom Italia, con nota del 29 gennaio 2014, si era limitata ad evidenziare “*che non è presente nei sistemi wholesale Telecom Italia, nessun ordinativo di migrazione*” da parte di operatori terzi, mentre con nota del 31 gennaio 2014, l'operatore Vodafone aveva comunicato all'Ufficio che “*le richieste di importazione per le utenze XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX sono tutte nel seguente stato 'annullata per codice sessione scaduta per mancanza di notifica in fase 2'*”. Con ciò imputando, ciascuno operatore all'altro, la responsabilità della mancata migrazione delle utenze in questione.

In questo contesto di contraddittorie giustificazioni fornite dagli operatori convenuti è, in ogni caso, dirimente osservare che, a fronte del diritto della parte istante ad ottenere la migrazione delle sue utenze fisse nei modi e nei termini previsti dalla normativa di settore sopra analizzata, l'operatore Vodafone, quale operatore *recipient* contrattualmente obbligato con l'utente per l'espletamento della procedura *de qua*, non risulta aver mai comunicato all'istante l'esistenza delle dedotte difficoltà tecniche e gli ostacoli asseritamente incontrati nell'adempimento dell'obbligazione. E tanto anche ipotizzando che le problematiche in questione si siano effettivamente verificate.

Emerge quindi la totale, mancata gestione dell'utente da parte di Vodafone, con la conseguenza che deve dichiararsi la responsabilità di detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, per il ritardo nella migrazione delle utenze in questione, con conseguente diritto dell'istante alla percezione di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Al fini del calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 3, primo comma, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede un indennizzo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'espletamento della procedura, precisando al successivo comma 3 che, in caso di cambio di operatore, detto importo va ridotto ad un quinto. L'indennizzo così quantificato (euro 1,50 *pro die*) va moltiplicato per due per ciascuna delle numerazioni che vengono in rilievo trattandosi, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento, di utenze *business*.

Per quanto sopra, l'operatore Vodafone va quindi condannato alla corresponsione in favore della ditta istante del complessivo importo di euro 1.842,00 (euro 6,00 moltiplicati i 337 giorni intercorsi dal 4 luglio 2013, data della sottoscrizione del contratto, al 6 giugno 2014, data di deposito dell'istanza di definizione di questo procedimento, detratti i 30 giorni utili per la lavorazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, L. 40/2007: per un totale quindi di 307 giorni indennizzabili).

2.2. Le domande avanzate nei confronti del solo operatore Vodafone.

Fondata è anche la domanda con la quale la ditta istante ha chiesto, *sub 2*, “*la liquidazione degli indennizzi spettanti per la sospensione della numerazione mobile XXXXXXXXXXXX riscontrata per almeno due volte per una durata non inferiore a due giorni*”.

A proposito di detta sospensione la parte istante ha evidenziato che Vodafone ha omesso di procedere all'incasso di alcune fatture emesse relativamente all'utenza mobile in questione, in quanto l'incasso

medesimo, da effettuarsi a mezzo rid, è stato tentato dal gestore su un conto corrente diverso da quello a suo tempo autorizzato dalla ditta istante.

L'anzidetta circostanza non è stata contestata dal gestore, il quale nulla ha dedotto nel corso di questo procedimento a discolta dei fatti imputatigli, con la conseguenza che gli stessi fatti – in quanto, si ripete, non contestati – possono ritenersi pacifici.

Ne discende che la sospensione per morosità dell'utenza mobile in questione consegue ad una iniziativa del gestore che non trova giustificazione in alcun inadempimento della ditta istante, la quale, in particolare, non risulta essersi sottratta, con propria iniziativa, all'obbligazione di pagamento sulla stessa gravante, relativamente alle fatture emesse dall'operatore telefonico.

La sospensione per morosità posta in essere dal gestore non risulta neppure preceduta da un preavviso di sospensione che il gestore avrebbe dovuto inviare alla parte istante prima di procedere alla sospensione dei servizi; di conseguenza, in accoglimento della domanda avanzata *sub* 2 dalla ditta istante, va disposta la condanna del gestore Vodafone al pagamento, in favore della parte richiedente, dell'indennizzo previsto dall'art. 4, comma 1, dell'allegato "A" alla delibera n. 73/11/CONS.

La disposizione, si ricorda, prevede che *"nel caso di sospensione o di cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*. L'importo unitario di euro 7,50 va moltiplicato per due, venendo in rilievo, anche in questo caso, una utenza *business*, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del richiamato allegato "A".

Per la sospensione del servizio subita *"per almeno due volte per una durata non inferiore a due giorni"* – come dedotto dalla ditta istante e non contestato dall'operatore Vodafone – va quindi liquidato un indennizzo di euro 60,00 (15,00 x 4 giorni).

Fondata, infine, è anche la richiesta di condanna dell'operatore Vodafone alla corresponsione dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo, avanzata *sub* 3 dalla ditta istante.

Rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Nel caso di specie, come documentato dalla ditta istante mediante la produzione della relativa ricevuta fax, risulta che la medesima ha inoltrato al gestore telefonico Vodafone un reclamo scritto in data 31 dicembre 2013 ed uno successivo il 15 gennaio 2014. A detti reclami non risulta che l'operatore Vodafone abbia mai risposto.

Considerato che l'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS prevede, al riguardo, un indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00, per la mancata risposta al reclamo; considerato altresì che l'importo di euro 1,00 va computato nel caso di specie in misura unitaria poiché entrambi i reclami inoltrati attengono al medesimo disservizio ed alle medesime utenze; tenuto altresì conto del contenuto, al riguardo, delle *"Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"* (approvate con delibera 276/13/CONS); per tutto quanto sopra, l'operatore Vodafone va condannato, a tale titolo, alla corresponsione, in favore della parte istante, della somma di euro 179,00 (euro 1 moltiplicato per i 224 giorni intercorsi dal 31 dicembre 2013, data del primo reclamo, al 12 marzo 2014, data del tentativo obbligatorio di conciliazione - che è stata la prima occasione utile per l'interlocuzione con l'operatore -

detratti i 45 giorni utili per la risposta al reclamo, ex art. 8, comma 4, Delibera Agcom n. 179/03/CSP: per un totale quindi di 179 giorni indennizzabili).

In ragione dell'integrale accoglimento delle domande formulate dalla ditta istante nei confronti dell'operatore Vodafone, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della stessa, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, da porsi a carico di detto gestore telefonico.

Sussistono giusti motivi per disporre la compensazione delle spese di procedura tra la parte istante e l'operatore Telecom Italia.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 16 novembre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in riferimento all'istanza avanzata in data 6 giugno 2014 dal Sig. XXXXXXXX Bini nei confronti di Telecom Italia XXX e Vodafone Omnitel XX:

1) il rigetto dell'istanza *de qua* nei confronti di Telecom Italia XXX, con compensazione delle spese di procedura;

2) in accoglimento dell'istanza *de qua*, che l'operatore Vodafone Omnitel XX provveda, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, alla corresponsione in suo favore della somma:

- a) di euro 1.842,00, a titolo di indennizzo per la mancata migrazione delle due utenze fisse indicate in narrativa;
- b) di euro 60,00 a titolo di indennizzo per l'indebita sospensione del servizio in relazione all'utenza mobile indicata in parte motiva;
- c) di euro 179,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami della parte istante.
- d) di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui ai precedenti punti 2) lettere a), b) e c) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

DELIBERAZIONE
n. 164 del 16 novembre 2015

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini