

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXX XXXXXXXX /
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 modifiche ed integrazioni;
- 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. 435 del 31 maggio 2013 con cui la Sig.ra XXXXXXXXX XXXXXXXX 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 la società 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 31 maggio 2013 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 15 luglio 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 11 settembre 2013;

UDITE la parte istante e l'operatore Telecom Italia vista l'assenza dell'operatore Vodafone;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale si prendeva atto dell'accordo raggiunto tra la parte istante e l'operatore Telecom Italia e dell'archiviazione del procedimento nei confronti di quest'ultimo operatore riservandosi di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa* tra la parte istante e l'operatore Vodafone;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto relativo all'utenza di tipo privato n. XXXXXXXXXXXX con l'operatore Vodafone, lamenta il mancato rientro della propria linea in Telecom Italia nonché un disservizio occorso alla linea stessa.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha rappresentato che, nel mese di febbraio 2013, aveva chiesto il rientro della propria linea dall'operatore Vodafone all'operatore Telecom Italia, al quale era stato comunicato il codice di migrazione.

In seguito alla richiesta di rientro, tuttavia, la linea telefonica dell'istante veniva "disattivata" a far data dal 14 febbraio 2013 senza che l'operatore Telecom Italia, più volte sollecitato alla "riacquisizione" della linea, e nonostante il "vocal order" effettuato nel mese di aprile 2013, provvedesse a completare il passaggio dell'utenza.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, nei confronti di entrambi i predetti operatori:

- i. "rientro linea Telecom";
- ii. "indennizzo per linea disattivata dal 14/02/2013";
- iii. "indennizzi per mancata migrazione linea telefonica dal 14/02/2013 in base alle rispettive responsabilità dei gestori";
- iv. "spese di procedura".

2. La posizione dell'operatore.

Nell'ambito del presente procedimento, l'operatore Vodafone non ha prodotto nessuna memoria difensiva e non ha partecipato all'udienza di discussione fissata dall'Ufficio.

Si dà atto che l'operatore Telecom Italia, inizialmente convenuto nel presente procedimento, ha spiegato le proprie difese con memoria del 27 giugno 2013, ritualmente acquisita agli atti. Nelle more del procedimento, tuttavia, l'istante ha raggiunto un accordo transattivo con l'operatore Telecom Italia e l'Ufficio, ai sensi dell'art. 16, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, ha disposto l'archiviazione dell'istanza nei confronti del predetto operatore.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare, si rileva che la domanda formulata sub i), avente ad oggetto la richiesta di “rientro” della linea in Telecom Italia, esula dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale, inammissibile.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l’Autorità, “*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*”.

Del pari inammissibile è la richiesta di indennizzo “*per linea disattivata dal 14/02/2013*”, formulata sub ii), trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell’istanza di conciliazione a suo tempo promossa e violando, con ciò, il principio dell’obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Al riguardo, si evidenzia che nell’ambito dell’esperito tentativo di conciliazione l’istante non aveva formulato alcuna specifica domanda con riferimento alla “disattivazione” della propria linea telefonica, lamentando invece il ritardo nella migrazione della linea stessa da Vodafone a Telecom Italia, riservandosi di quantificare l’indennizzo “*all’esito del rientro linea*”. Dagli stessi documenti allegati all’istanza di conciliazione, consistenti in una serie di e-mail volte a sollecitare il rientro della linea in Telecom Italia, non emerge alcun riferimento all’asserita “disattivazione” dell’utenza né, in ipotesi, alcun reclamo sporto nei confronti degli operatori con riguardo alla problematica in questione.

Per quanto concerne, invece, la domanda formulata sub iii), avente ad oggetto la richiesta di indennizzo “*per mancata migrazione*” della linea telefonica, la stessa non risulta fondata e, come tale, non può essere accolta.

Al riguardo, appare preliminarmente opportuno ricordare che, dal punto di vista regolamentare, si ha “migrazione” tra operatori quando viene richiesto il passaggio dall’OLO *donating* all’OLO *recipient* oppure da un operatore OLO *donating* a Telecom Italia. In entrambi i casi, c’è migrazione se viene utilizzata la rete di accesso di Telecom Italia.

In base a quanto previsto dalla Delibera n. 274/07/CONS, modificata *in parte qua* dalla Delibera n. 41/09/CIR, l’utente può inoltrare indistintamente la richiesta di migrazione della propria linea sia all’operatore *recipient*, indicando il nominativo dell’operatore *donating*, sia all’operatore *donating*, che comunicherà al *recipient* la richiesta di migrazione del cliente. In entrambi i casi, l’operatore che riceve la richiesta di migrazione dell’utente ha l’onere di attivare la relativa procedura, la quale, all’esito delle verifiche tecniche e formali di rito che coinvolgono gli operatori interessati, si conclude, nell’ambito della c.d. “fase 3”, con il *provisioning tecnico*.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che l’istante, cliente Vodafone per il servizio voce e Adsl, si è rivolta all’operatore Telecom Italia (quale operatore *recipient*) comunicando il codice di migrazione fornito da Vodafone, affinché provvedesse ad effettuare il “rientro” della linea nella propria rete.

Secondo quanto riferito da Telecom Italia nel corso del procedimento, la richiesta di rientro della linea *de qua*, processata a partire dal 20 marzo 2013, non è andata a buon fine in ragione del fatto che, *medio tempore*, la linea dell’istante era stata traslocata ad altro indirizzo; tale circostanza aveva comportato un primo “rigetto” della richiesta di rientro che, una volta riprocessata, era stata nuovamente “rigettata” per l’impossibilità di Telecom Italia di contattare la sig.ra XXXXXXXX.

In tale contesto, che vede l’operatore Telecom Italia incaricato della procedura di migrazione della linea, non emerge alcun inadempimento di Vodafone, quale operatore *donating*, in relazione al lamentato ritardo nella procedura di migrazione medesima.

Del resto, si deve evidenziare che l’istanza introduttiva appare del tutto generica e non

sufficientemente circostanziata circa le ragioni della domanda, essendo tesa a conseguire un indennizzo “in base alle rispettive responsabilità dei gestori”, senza però fornire nessuna indicazione in merito al dedotto inadempimento dell’operatore Vodafone.

Al riguardo, non soccorre neppure la documentazione allegata all’istanza di definizione, dalla quale emerge che l’istante ha sollecitato più volte l’operatore Telecom Italia alla riacquisizione della linea, senza formulare nessuna specifica contestazione nei confronti di Vodafone.

Ne consegue il rigetto della domanda, con compensazione delle spese di procedura.

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 18 marzo 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell’istanza avanzata in data 31 maggio 2013 dalla Sig.ra XXXXXXXXX XXXXXXXX nei confronti di Vodafone Omnitel XX, con compensazione delle spese procedurali.

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.

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