

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX XXXXXXXXX**
/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. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera 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. 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);

VISTA l'istanza n. 361 del 7 maggio 2013 con cui la Sig.ra XXXXXX XXXXXXXXX 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 (in seguito, per brevità, Telecom Italia) e Vodafone Omnitel XX (in 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;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, titolare di un contratto con l'operatore Vodafone, lamenta la cessazione della propria utenza fissa con annesso servizio adsl in conseguenza di una richiesta di migrazione dalla stessa mai avanzata.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha rappresentato di aver fruito dell'utenza di tipo privato numero XXXXXXXXXXXX, con annesso servizio adsl, fino alla data del 20 febbraio 2013, quando, in conseguenza di una richiesta di migrazione di detta linea, che l'istante non avrebbe però mai richiesto, per il passaggio della numerazione dall'operatore Vodafone all'operatore Telecom Italia, si sarebbe improvvisamente trovata senza servizio voce e dati.

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

- i. il riallaccio della propria linea con il numero XXXXXXXXXXXX;
- ii. *“l'annullamento/cancellazione della fattura del 19/03/2013”* emessa dall'operatore Vodafone per il residuo importo di euro 70,25;
- iii. Il *“rimborso spese”* dal 20 febbraio 2013 al 7 maggio 2013 per la mancata fruizione del servizio voce e dati;
- iv. l'indennizzo per la perdita della numerazione.

1. La posizione degli operatori.

Nel rispetto dei termini procedurali entrambi gli operatori hanno trasmesso la propria memoria difensiva, Telecom Italia rappresentando di essere estranea ad ogni addebito, avendo l'utente indirizzato le proprie doglianze nei confronti del solo operatore Vodafone e rilevando comunque di non aver mai attivato o eseguito una procedura di *“rientro”* dell'utenza *de qua* in Telecom Italia; Vodafone affermando di non avere più gestito la linea dal 20 febbraio 2013, data in cui ha proceduto con la disattivazione della linea, dopo aver ricevuto un rifiuto tecnico da parte della divisione rete di Telecom Italia rispetto alla procedura di *“rientro”* della linea in questione in Telecom Italia.

A sostegno delle proprie difese Telecom Italia ha prodotto un estratto del cd *“sistema Pitagora”* relativo alle comunicazioni tra operatori circa le procedure di migrazione. Entrambi gli operatori hanno concluso per il rigetto dell'istanza.

2. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente alla specifica disamina di ogni singola domanda, viene in rilievo la considerazione che non risulta provato in giudizio che l'istante abbia mai avanzato, tanto al presunto operatore *donating*

(Vodafone nel caso di specie), quanto al presunto operatore *recipient* (Telecom Italia), alcuna richiesta di migrazione della propria utenza, come sostenuto ed eccepito dalla parte istante.

La circostanza emerge chiaramente da quanto rappresentato dall'istante tanto in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, quanto in sede di istanza di definizione della controversia e non è contestata dall'operatore Vodafone che, nella propria memoria, ha comunque ammesso di aver “dal 20.2.2013 ... proceduto con la “disattivazione” della linea in questione in esito al “k.o.” tecnico ricevuto da Telecom Italia per il “rientro” della numerazione dell'utenza *de qua*, senza tuttavia documentare, come era onere di detto operatore, tanto più in presenza della circostanziata contestazione effettuata dall'istante, di avere, prima ancora, legittimamente processato tale richiesta di rientro.

Non appare superfluo ricordare che la procedura di rientro è legittimamente attivabile dall'operatore, sia esso *donating* o *recipient*, solo in presenza di una richiesta di migrazione formulatagli dall'utente in forma scritta. Tanto prescrivono le disposizioni della delibera 274/07/CONS, modificate *in parte qua* dalla delibera 41/09 CIR, le quali altresì prevedono che sia onere dell'operatore che ha dato avvio alla migrazione richiestagli dall'istante, esibire il modulo di migrazione debitamente sottoscritto da quest'ultimo, allorquando sia sorta controversia sul punto. Esattamente come rileva nel caso in esame.

A detto onere l'operatore Vodafone non ha adempiuto, mentre l'operatore Telecom Italia, con le cd. “schermate Pitagora” prodotte agli atti, ha provato che la linea in oggetto non è mai passata nella sua gestione, precisando, del resto – circostanza confermata dalla parte istante – di non essere mai entrato in possesso del codice di migrazione dell'utenza, indispensabile, com'è noto, per espletare la migrazione. Con ciò confermando che nessuna richiesta di migrazione gli è pervenuta, quale operatore *recipient*, da parte dell'istante.

Emerge allora evidente da quanto sopra rilevato, come Vodafone, quale operatore *donating* mai autorizzato, abbia unilateralmente proceduto, senza richiesta o assenso di sorta da parte dell'utente, a processare una richiesta di migrazione dell'utenza *de qua* verso altro operatore, con l'effetto di avere disattivato, a far data dal 20 febbraio 2013 i servizi, voce e dati, attivi sulla linea per cui pende questo procedimento e già attiva con lo stesso operatore Vodafone. Con l'ulteriore effetto, poi, della perdita della numerazione di cui era titolare la parte istante, come dalla stessa lamentato.

In tale contesto fattuale e normativo le domande formulate dall'istante possono però trovare, come si è accennato, solo parziale accoglimento.

La richiesta sub i) di “riallaccio” della linea con il numero XXXXXXXXXXXX esula infatti dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio, che è limitato, ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento approvato con delibera 173/07/CONS, allo storno o al rimborso di somme non dovute dall'utente e alla condanna dell'operatore alla corresponsione di indennizzi. Cosicché, per quanto sopra, la domanda è inammissibile.

Del pari inammissibile è la domanda, sub iv), di indennizzo per la perdita della numerazione, 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 obbligatorio di conciliazione, e con riferimento alla perdita della numerazione, l'istante, peraltro in maniera del tutto generica, aveva avanzato solo la richiesta di rimborso dei costi da sostenere per l'attivazione di una nuova linea, mentre la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione già posseduta risulta avanzata per la prima volta in sede dell'odierno procedimento di definizione.

La disattivazione del servizio voce e dati, imputabile, come si è visto, ad inadempimento dell'operatore Vodafone, rende invece legittimo il diritto della parte istante alla corresponsione, da parte di detto operatore, dell'indennizzo per non avere potuto fruire della linea voce e dati dal 20 febbraio 2013, come domandato dall'istante nelle conclusioni sub iii). In tal senso deve infatti interpretarsi, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, la domanda di "rimborso spese" avanzata sub iii) dall'istante.

Al proposito viene in rilievo la disposizione dell'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A alla delibera 73/11/CONS, il quale prescrive che, in ipotesi di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, è dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione.

Per la quantificazione dell'indennizzo va considerato quale *dies a quo* quello del 20 febbraio 2013, data a decorrere dalla quale il disservizio, com'è pacifico in causa, si è manifestato, mentre quale *dies a quem* va presa in considerazione la data del 7 maggio 2013, come richiesto dall'istante, coincidente, del resto, con la data di instaurazione del presente procedimento nell'ambito del quale l'operatore Vodafone ha confermato le ragioni della disattivazione del servizio, riconducibili ad una procedura di migrazione, come si è visto, mai richiesta dall'istante.

Per quanto sopra la parte istante ha quindi diritto ad un indennizzo pari ad euro 760,00 (euro 5,00 moltiplicati per i 76 giorni di disservizio, con importo moltiplicato per due, trattandosi di linea voce e dati).

Avendo infine l'operatore Vodafone proceduto alla disattivazione dalla linea, per effetto, come si è visto, di una procedura di migrazione mai autorizzata dall'istante, non risulta dovuto dalla parte istante l'importo di euro 70,25 oltre Iva addebitato nella fattura AD04299895 emessa da Vodafone il 19 marzo 2013, a titolo di contributo di disattivazione, rispetto al quale va conseguentemente disposto lo storno.

Tenuto conto dell'accoglimento, seppur parziale, delle domande formulate nei confronti di Vodafone; tenuto conto, altresì, della mancata partecipazione di Vodafone all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione ed all'udienza di definizione del procedimento, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante ed a carico dell'operatore Vodafone, 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.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese 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 20 febbraio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

in merito all'istanza avanzata in data 7 maggio 2013 dalla Sig.ra XXXXXX XXXXXXXXX:

- 1) il rigetto con compensazione delle spese procedurali nei confronti di Telecom Italia XXX;
- 2) in parziale accoglimento dell'istanza avanzata che l'operatore Vodafone Omnitel XX l'operatore provveda:
 - A) al pagamento:
 - a) dell'importo di euro 760,00 (settecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce e dati;
 - b) della somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
 - B) allo storno dell'importo di euro 70,25 oltre Iva addebitato nella fattura AD04299895 emessa il 19 marzo 2013.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui al precedente punto A) lettera a) e B) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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