

DELIBERA N.23 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ C/ VODAFONE ITALIA S.P.A.

(Prot. n. 7368/C del 13 luglio 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 26/03/2018;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 “*Regolamento*”;

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*”;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 13 luglio 2017, prot. n. 7368/C, contro Vodafone Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

Il Sig. [REDACTED], titolare di un contratto con l'Operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) in relazione all'utenza n. [REDACTED] dichiara di aver richiesto, nel mese di aprile del 2016, la migrazione della predetta linea verso il Gestore TIM S.p.A.

In particolare, parte istante sostiene di aver aderito ad un contratto con il Gestore TIM S.p.A., ma che lo stesso non sarebbe riuscito, in seguito all'attivazione della procedura di portabilità geografica dal Gestore Vodafone, a far migrare la precedente numerazione, con la conseguenza che ne veniva attivata una nuova ([REDACTED]); il Sig. Di Stefano non procedeva con il disdettare la linea n. [REDACTED] rassicurato dal fatto che il contratto con il Gestore Vodafone sarebbe venuto meno al momento in cui si sarebbe compiuta la migrazione. Poiché, tuttavia, la migrazione non avveniva, parte istante procedeva con il recesso del contratto in essere con il Gestore Vodafone che, nel frattempo, aveva continuato a far pervenire i propri conti telefonici. La Compagnia Telefonica convenuta avrebbe continuato ad emettere fatture anche successivamente alla disdetta.

In base a tali premesse, Il Sig. [REDACTED] ha richiesto:

- i) "lo storno delle fatture [REDACTED] e [REDACTED]";
- ii) la diffida dall'invio di ulteriori richieste di pagamento;
- iii) l'indennizzo per la mancata migrazione e la perdita della numerazione [REDACTED]

2. La posizione dell'Operatore

La Società convenuta depositava memorie con le quali contestava la ricostruzione fattuale operata da parte istante. Tuttavia, le predette memorie sono state depositate oltre i termini concessi con la lettera di avvio del procedimento del 18 settembre 2017, con la quale veniva concesso termine per il deposito delle memorie al 18 ottobre 2017 e, solo per il repliche, il termine del 28 ottobre 2017. L'Operatore depositava memorie, non controdeduzioni, in assenza di memorie depositate da parte istante, in data 26 ottobre 2017 e, quindi, tardivamente. In ogni caso, ai sensi dell'art. 18 dell'Allegato A alla delibera n. 173/07/CONS, si ritiene di acquisire, ai fini istruttori, unicamente la schermata

del sistema informatico interno inerente la procedura di migrazione della linea n. [REDACTED] procedura andata “in scarto”, parrebbe, perché il Gestore TIM S.p.A. avrebbe lasciato scadere la data di presa consegna della linea stessa.

In data 6 novembre 2017 venivano depositate note di replica in nome e per conto del Sig. [REDACTED], le quali, tuttavia, devono ritenersi ugualmente tardive rispetto alle tempistiche indicate nella lettera di avvio del procedimento del 18 settembre 2017 (termine massimo per le controdeduzioni: 28 ottobre 2017).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da parte dell’istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In sostanza, il Sig. [REDACTED] lamenta di aver richiesto la portabilità geografica della propria linea n. [REDACTED] dal Gestore Vodafone all’Operatore TIM S.p.A.; una volta compiuta la migrazione, il contratto in essere con la Compagnia oggi convenuta sarebbe dovuto venir meno automaticamente. Al contrario, il Gestore TIM S.p.A. attivava il contratto su di una diversa numerazione [REDACTED]; in tal modo, il Sig. [REDACTED] risultava essere intestatario di due diversi contratti, uno con il precedente Gestore Vodafone, ed uno con il nuovo TIM S.p.A. L’Operatore oggi convenuto riceveva, pertanto, lettera di recesso da parte del Sig. [REDACTED] ma, nonostante ciò, quest’ultimo avrebbe continuato a ricevere le fatture, di cui oggi chiede lo storno.

La disciplina di riferimento riguardo alla procedura di migrazione è quella prevista dalla Delibera Agcom n. 4/06/CONS come modificata ed integrata dalla n. 274/07CONS, dalla circolare Agcom del 9 aprile 2008 (attuativa della n. 274/07/CONS), dall’Accordo quadro sulle migrazioni sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008, dalla Delibera Agcom n. 41/09/CIR.

Al riguardo, pare preliminarmente opportuno chiarire, in via generale, che, dal punto di vista regolamentare, si ha “migrazione” tra operatori (OLO 2 OLO), quando viene richiesto il passaggio dall’OLO donating all’OLO recipient oppure da un operatore OLO donating a Telecom Italia S.p.A. In entrambi i casi, c’è migrazione se viene utilizzata la rete di accesso del gestore Telecom Italia. In sintesi, la procedura di migrazione si articola in 3 fasi: “Fase 1”: richiesta del cliente (coinvolge l’utente e il recipient – nel nostro caso l’Operatore TIM S.p.A.); “Fase 2”: comunicazione preventiva (coinvolge il recipient – TIM S.p.A. – e il donating – nel nostro caso Vodafone Italia S.p.A.); “Fase 3”: provisioning tecnico (coinvolge l’utente, il recipient, il donating, Telecom Italia Wholesale e l’eventuale donor), che consiste nella realizzazione della migrazione.

In particolare, nella “Fase 3”, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio-assenso del donating, il recipient trasmette la richiesta di migrazione alla

divisione rete di Telecom Italia S.p.A. comunicando la DAC (Data Attesa Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC, effettuando le necessarie notifiche di conclusione del processo nei confronti degli operatori coinvolti tra cui, ultima, la notifica di cessazione nei confronti sia del donante che dell'eventuale donatore.

Nel caso specifico, pare evidente come il Gestore Vodafone abbia posto a disposizione dell'Operatore TIM S.p.A. la linea telefonica per la migrazione entro le tempistiche tecniche all'uso previste dalle Delibere dell'Autorità Garante per le Comunicazioni (trenta giorni dalla stipula del contratto per il compiersi della procedura di migrazione, stipula avvenuta, nel caso specifico, il 20 aprile 2016, mentre lo "scarto" per "codice di sessione scaduto", cioè, per non avere il nuovo Gestore TIM preso in carico la numerazione nelle tempistiche previste, risulta essere del 17 maggio 2016).

Pare chiaro, pertanto, come nulla risulti imputabile al Gestore telefonico oggi convenuto circa il ritardo nella migrazione.

Peraltro, anche la richiesta di indennizzo per perdita del numero telefonico e di storno delle fatture emesse dal Gestore non potrà trovare accoglimento. Ciò in quanto la Compagnia telefonica oggi convenuta, avendo ricevuto una richiesta di migrazione da parte del Gestore TIM S.p.A. non avrebbe potuto in alcun modo, in attesa che la predetta procedura di migrazione si compisse, disattivare la linea n. [REDACTED] senza il consenso dell'utente, pena l'impossibilità tecnica di completare la procedura di migrazione. La linea, pertanto, ha continuato a restare attiva e, quindi, a generare costi (essendo del tutto irrilevante la circostanza che, nel predetto periodo, il Sig. [REDACTED] avesse attivato anche una nuova numerazione con il Gestore TIM S.p.A., potendo benissimo un utente, per sue esigenze personali, avere più di una linea attiva contemporaneamente con diversi Gestori), finché l'istante non ha fatto pervenire la propria richiesta di recesso.

Tale richiesta, formulata in maniera "secca", ha determinato, come naturalmente avviene, la cessazione del servizio e, come previsto dalle Delibere dell'Autorità Garante in materia, la definitiva cessazione della linea con conseguente perdita della stessa. In altri termini, è stato il Sig. [REDACTED], con il proprio comportamento, a determinare la perdita della numerazione, non potendo far altro il Gestore Vodafone, dinanzi ad una lettera di recesso "secco", senza richiesta di rientro in Telecom, sulla base di quanto ad oggi statuito in materia dalle citate Delibere dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, che procedere con la disattivazione del servizio e la cessazione definitiva della linea collegata.

Pare chiaro, pertanto, come alcun indennizzo sarà dovuto per la perdita della numerazione.

Infine, anche le fatture emesse dal Gestore risultano essere corrette. Difatti, secondo le Condizioni Generali di Contratto Vodafone, l'Operatore ha diritto ad un

preavviso di trenta giorni, nell'ipotesi in cui l'utente receda anticipatamente dal contratto. Nel caso specifico, il Sig. [REDACTED] ha inviato lettera di recesso in data 27 luglio 2016 e la stessa è stata ricevuta dal Gestore in data 3 agosto 2016 e, pertanto, il contratto avrebbe potuto rimanere attivo, e generare costi, fino al 2 settembre del 2016. L'ultima fattura emessa, peraltro, contiene il corrispettivo per il recesso anticipato, riguardo al quale si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Vodafone Italia, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione "*prospetti informativi su offerte e condizioni economiche*", la società convenuta ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati a questa Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Nello specifico, dalla disamina del conto in contestazione si evince che la società ha fatturato un importo equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva dismissione dei servizi.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] riguardo l'istanza GU14 avanzata in data 13 luglio 2017, prot. n. 7368/C, dal Sig. [REDACTED] nei confronti di Vodafone Italia S.p.A..

Delibera

il rigetto dell'istanza.

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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

