



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

## **DETERMINA DIRETTORIALE N. 51/18/DTC**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LANGELLA / VODAFONE ITALIA S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14/923/2017)**

#### **IL DIRETTORE**

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/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 “*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*”;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza del 5 maggio 2017 con la quale il Sig. Langella ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 26 maggio 2017 (prot. n. 34285) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del summenzionato regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

L'istante lamenta l'omessa migrazione in Telecom Italia S.p.A. dell'utenza telefonica n. 0813414XXX, nonché la conseguente perdita della numerazione.

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

a. nel mese di ottobre 2014 il Sig. Langella ha aderito ad una proposta dell'operatore Telecom Italia S.p.A. per l'attivazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza dedotta in controversia, previa migrazione della linea da Vodafone Italia S.p.A.;

b. Telecom Italia S.p.A., tuttavia, non procedeva all'espletamento della migrazione dell'utenza n. 0813414XXX, bensì attivava, in data 1 dicembre 2014, una nuova linea telefonica (n.081-7772XXX) che, comunque, non funzionava regolarmente;

c. Telecom Italia S.p.A., inoltre, emetteva fattura in riferimento all'utenza n. 0813414XXX, nonostante non avesse mai espletato la migrazione da Vodafone Italia S.p.A.;

d. quindi, in riferimento al medesimo periodo, all'istante pervenivano fatture sia relative alla vecchia numerazione, mai migrata, sia alla nuova, pertanto inviava formale reclamo, rimasto privo di riscontro;

e. inoltre, la numerazione dedotta in controversia, di cui l'utente era titolare dal 27 giugno 2013, è andata perduta;

f. infine, Telecom Italia S.p.A. ha sospeso la linea telefonica n. 0817772XXX per sei giorni e l'ha riattivata solo a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania.

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

g. a Vodafone Italia S.p.A. la restituzione della somma complessiva di euro 245,29, indebitamente addebitata in virtù delle fatture n. AF02279264 del 20 febbraio 2015; n. AF05347216 del 22 aprile 2015 e n. AF08457584 del 20 giugno 2015;

h. a Telecom Italia S.p.A. la restituzione dell'importo di euro 12,55 relativo alla fattura RT05618654 del dicembre 2014, oltre allo storno delle altre fatture emesse sulla numerazione n. 0813414XXX e la restituzione dell'importo di euro 108,64,;

i. la corresponsione dell'indennizzo per omessa migrazione, dall'ottobre 2014 al 2 marzo 2015;

j. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione;

k. la corresponsione dell'indennizzo per omessa risposta al reclamo del 28 gennaio 2016;

l. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione della linea telefonica;

m. il rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., in udienza, ha dichiarato che la numerazione 081-3414XXX è stata cessata in data 29 maggio 2015 a fronte della richiesta di disdetta pervenuta dall'utente nel marzo 2015. In ordine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ha addotto che alcun reclamo è pervenuto a Vodafone; in merito alla mancata migrazione ha rappresentato che risulta pervenuta un'unica richiesta di NP da parte di Telecom Italia S.p.A., scartata per codice segreto errato. Per quanto attiene alla richiesta di rimborso degli importi corrisposti a



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Vodafone, l'operatore ha ribadito la regolarità degli importi addebitati fino alla data della cessazione della linea e, a mero titolo conciliativo, ha proposto di riconoscere all'utente euro 150,00.

L'operatore Telecom Italia S.p.A., in udienza, ha dichiarato che *“i fatti dedotti nella controversia sono i medesimi discussi in data 4 aprile 2017, oggetto del procedimento GU14 234/17/adn. Pertanto, chiede il rigetto della domanda in quanto in relazione ai medesimi fatti è stato già raggiunto un accordo”*.

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Preliminarmente, in considerazione dell'eccezione di improcedibilità sollevata da Telecom Italia S.p.A., si rileva che alcune delle richieste sollevate dall'istante nel presente procedimento sono già state oggetto di un accordo concluso precedentemente tra Telecom Italia S.p.A. e il Sig. Langella, nell'ambito del procedimento GU14 234/17/adn. In relazione a tanto, tenuto conto che l'utente, in udienza, ha espressamente dichiarato: *“Nella presente istanza si discute esclusivamente della problematica relativa alla richiesta di migrazione della numerazione 081-3414XXX, richiesta regolarmente effettuata col deposito del modello GU14 nel quale veniva richiesto l'indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero ex art.6 del. 73/11/CONS. Relativamente alla richiesta di indennizzo n.3 per mancata/ritardata risposta al reclamo e n.4 si rinuncia in quanto già sono state oggetto del procedimento prot. 2/12.”*, la presente pronuncia avrà ad oggetto esclusivamente le richieste sub i., iii., iv. e vii.

Nel merito, in riferimento alla richiesta *sub i.*, dalla documentazione in atti risulta, incontestatamente, che Vodafone Italia S.p.A. ha cessato l'utenza n. 0813414XXX in data 29 aprile 2015, in relazione a tanto gli addebiti contestati riferiti al periodo antecedente alla data in cui il rapporto contrattuale è stato risolto sono dovuti. Tuttavia, merita accoglimento la richiesta di storno, ovvero rimborso, dei corrispettivi addebitati nella fattura n. AF08457584 del 20 giugno 2015. In particolare, l'operatore non ha prodotto adeguata giustificazione né in relazione all'addebito di euro 37,19 (iva esclusa) a titolo di *“contributo mensile”*, né in relazione all'addebito di euro 94,28 (iva esclusa) a titolo di *“corrispettivo recesso anticipato/disattivazione anticipate”*, pertanto si ritiene che i predetti costi non siano dovuti.

La richiesta *sub ii.*, per i motivi di cui sopra, non può essere oggetto della presente pronuncia.

Viceversa, in merito alla richiesta *sub iii.*, benché l'istante non abbia prodotto prova alcuna di aver formulato una richiesta di migrazione dell'utenza n. 0813414XXX verso Telecom Italia S.p.A. nell'ottobre 2014, l'operatore non ha contestato tale asserzione; del resto anche Vodafone Italia ha dichiarato di aver ricevuto, il 17 novembre 2014, una richiesta di migrazione da parte di Telecom Italia S.p.A., scartata per codice segreto errato. In relazione a tanto, considerato che la linea non è mai migrata in Telecom Italia S.p.A., la quale non ha dimostrato di aver reso edotto l'utente in ordine all'impedimento tecnico riscontrato, in riferimento al periodo compreso dal 17 novembre 2014 al 2 marzo 2015, per un totale di 105 giorni, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,50 per ciascun servizio, voce e ADSL, per un totale pari ad euro 315,00 (trecentoquindici/00).

La richiesta *sub iv.*, invece, non può essere accolta in quanto l'utenza è cessata per espressa volontà del Sig. Langella che in data 7 marzo 2015 ha inviato la comunicazione di disdetta a Vodafone



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Italia S.p.A., inoltre ha depositato istanza ex articolo 5 del *Regolamento* per ottenere la riattivazione dell'utenza n. 0817772XXX, ma non per ottenere la riattivazione in Telecom Italia S.p.A. della linea telefonica n. 0813414XXX. Tale condotta manifesta chiaramente il disinteresse dell'utente alla numerazione di cui lamenta la perdita, a fronte dell'evidente prevalente interesse a usufruire della numerazione nuova, assegnata da Telecom Italia S.p.A.

Infine, atteso che le richieste *sub v. e vi.* non possono formare oggetto della presente pronuncia per le motivazioni di cui sopra, neanche la richiesta attinente al rimborso delle spese di procedura, può trovare accoglimento. Infatti, come precisato nel paragrafo III. 5.4. delle Linee Guida richiamate in premessa, il *Regolamento* prevede che possono essere rimborsate le spese, giustificate e necessarie, secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti, anche nel corso del procedimento di conciliazione. Nel caso di specie, si osserva che l'utente non ha accettato l'offerta conciliativa formulata da Vodafone Italia S.p.A. in udienza, nonostante fosse congrua rispetto alle pretese avanzate; inoltre ha riproposto, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., domande e argomentazioni che erano già state poste all'attenzione della scrivente Autorità. Tale comportamento, oltre a determinare un considerevole aggravio del procedimento amministrativo, ha concretizzato una manifesta violazione dell'articolo 16, comma 2 *bis* del *Regolamento*, pertanto la richiesta *sub vii.* non è accolta.

### DETERMINA

1. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, l'intero importo addebitato nella fattura n. AF08457584 del 20 giugno 2015.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente un importo pari ad euro 315,00 (trecentoquindici/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di omessa migrazione.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è comunicato alle parti.

Napoli, 5 giugno 2018

Il Direttore  
Mario Staderini