

Determinazione 20/2015

Definizione della controversia Musacchio XXX/Vodafone Omnitel B.V. + Telecom Italia s.p.a.

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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*;

VISTA la L. 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;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d’ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 8 aprile 2014, con cui il sig. Musacchio XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel B.V. + Telecom Italia s.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 9 aprile 2014 e del 22 maggio 2014, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del procedimento istruttorio, finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 26 giugno 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 26 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 8 aprile 2014, il sig. XXX Musacchio ha chiesto la definizione della controversia in essere con gli operatori Vodafone Omnitel B.V. (d'ora in avanti Vodafone) e Telecom Italia S.p.A. (d'ora in avanti Telecom), ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di*

comunicazioni elettroniche ed utenti, come da ultimo modificata dalla Del. A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione a servizi di telefonia fissa e internet/Adsl.

1. La posizione dell'istante

Il sig. Musacchio, nell'istanza di definizione amministrativa della controversia e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- Di avere inviato, in data 10 ottobre 2013, l'utente, con lettera raccomandata A/R, a Vodafone formale disdetta dal contratto stipulato con tale società in data 17 giugno 2012, per il trasferimento dell'utenza XXX ad altro operatore (Telecom);
- Di essere stato contattato, il successivo 19 ottobre 2013, da un operatore del *call center* di Vodafone, il quale, onde convincerlo a non passare ad altro gestore, formulava una proposta contrattuale per servizi di rete fissa (che prevedeva la possibilità, al canone mensile di € 10,00, di chiamare in tutta Europa, Usa e Canada senza ulteriori aggravii di spesa) che veniva accettata dall'utente con *verbal order* n. 1613053422;
- Che, in data 30 novembre 2013 il servizio telefonico veniva disattivato e il servizio clienti di Vodafone comunicava che la cessazione era da imputarsi a Telecom;
- Che il *call center* di Telecom comunicava invece che la sospensione del servizio telefonico era da imputarsi a Vodafone;
- Che il *call center* di Vodafone comunicava all'utente che ai fini della riattivazione dei servizi avrebbe dovuto sottoscrivere un nuovo contratto.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- L'indennizzo per il disservizio subito;
- L'indennizzo per la perdita del numero, attivo sin dal 1998.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone, nella propria memoria e nel corso dell'udienza di discussione, comunicava quanto segue:

- In data 16 ottobre, Vodafone 2013 riceveva la raccomandata inviata da parte del sig. Musacchio che, in relazione all'utenza XXX, esercitava formale disdetta dal rapporto contrattuale - con decorrenza immediata - per passaggio ad altro operatore dal 23 settembre 2013, invitando la stessa Vodafone ad interrompere i servizi di fonia a partire dal 19 ottobre 2013;
- Vodafone, in seguito alla predetta comunicazione, rimaneva in attesa di ricevere la richiesta di migrazione da parte del nuovo gestore prescelto dal Sig. Musacchio, ma da questo non indicato nella raccomandata ricevuta il 16 ottobre 2013;
- Non avendo ricevuto alcuna richiesta di migrazione, Vodafone, in data 19 ottobre 2013, contattava il sig. Musacchio, il quale comunicava di volere proseguire il rapporto contrattuale con Vodafone e, a tal fine, concordava il cambio del piano tariffario;

- In data 19 novembre 2013 Vodafone riceveva da Telecom richiesta di migrazione dell'utenza in oggetto, con data di attesa consegna (DAC) prevista per il 29 novembre 2013;
- Alla data prevista per la DAC, Vodafone liberava l'utenza in favore di Telecom.

Sulla base di tali premesse Vodafone richiede il rigetto dell'istanza formulata dal sig. Musacchio nei suoi confronti in quanto nulla può esserle imputato in ordine a quanto lamentato dall'utente.

Telecom, nella propria memoria e nel corso dell'udienza di discussione, comunicava quanto segue:

- In data 23 agosto 2012, a seguito di ordinativo emesso da Vodafone nel sistema condiviso dagli operatori per la gestione delle richieste di portabilità telefonica, l'utenza di cui è intestatario del sig. Musacchio migrava in Vodafone;
- In data 19 novembre 2013, l'operatore telefonico Uno Communication immetteva nello stesso sistema condiviso la richiesta di portabilità telefonica della linea XXX;
- In virtù di tale richiesta la linea telefonica in oggetto migrava da Vodafone a Uno Communication il successivo 29 novembre 2013 e, in seguito a tale migrazione, nessuna ulteriore richiesta risulta pervenuta per il rientro in Telecom né per la migrazione verso altro operatore;
- Telecom non ha più alcun rapporto contrattuale con il sig. Musacchio dal 23 agosto 2012, data in cui la linea è migrata da Telecom a Vodafone; a riprova di ciò si evidenzia che l'ultima fattura emessa da Telecom è il conto 5/2012;

Sulla base di tali premesse, Telecom chiede il rigetto dell'istanza formulata dal sig. Musacchio nei suoi confronti per assenza di responsabilità in ordine ai disservizi lamentati dall'utente.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Nel merito, dagli atti del procedimento risulta che Vodafone e Telecom hanno correttamente adempiuto agli obblighi imposti dalla normativa di riferimento in ordine alle procedure di trasferimento/migrazione delle utenze. Tanto è vero che, in seguito alla raccomandata del 10 ottobre 2013, ricevuta in data 16 ottobre 2013, attesa l'assenza di richieste di migrazione da parte di alcun operatore, e stante la mancata indicazione dell'operatore *recipient* – nel caso di specie Italicom – da parte dell'utente, Vodafone contattava il sig. Musacchio al fine di accertare se vi fosse o meno la volontà cessare l'utenza o, in mancanza, di intraprendere un nuovo rapporto contrattuale, come di fatto è avvenuto con il *verbal order* del 19 ottobre 2013 n. 1613053422.

Peraltra, dagli atti e, in particolare, dalla documentazione prodotta da Telecom, risulta che Vodafone, correttamente, dava seguito alla richiesta di migrazione inviata da parte dell'operatore Uno Communication, provvedendo a liberare la linea alla data prevista con la DAC, il 29 novembre 2013.

Pertanto, la lamentata assenza di servizi dal 29 novembre 2013 (con la successiva, asserita, perdita della numerazione) non può essere certamente imputata a Vodafone, né tantomeno a Telecom (il cui ultimo rapporto contrattuale con l'utente risale all'agosto 2012), bensì, eventualmente, all'operatore Uno Communication che, non essendo parte del presente procedimento amministrativo, non può essere chiamato a rispondere del disservizio lamentato dall'utente.

4. Spese di procedura

Per quanto riguarda il rimborso delle spese del procedimento, preso atto dell'esito dell'istruttoria nonché del comportamento delle parti, si ritiene ragionevole compensare le stesse spese tra le parti.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia Musacchio/Vodafone Omnitel B.V. + Telecom Italia S.p.A. di rigettare le domande formulate dal Sig. XXX Musacchio nell'istanza di definizione con compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Milano, 10 settembre 2015

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre