



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 144/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
USCIDDA/ VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/339/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 26 settembre 2017;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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*”, di seguito “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza dell’utente Uscidda, del 15 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza n. 0789754XXX di tipo *business*, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone" o "Società") la mancata portabilità della propria numerazione.

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

a. il giorno 28 novembre 2016, l'istante chiedeva a Vodafone la portabilità del proprio numero 0789754XXX;

b. il giorno 12 dicembre 2016, l'istante riceveva la *Vodafone Station*;

c. il giorno 20 dicembre 2016, l'istante constatava la mancata ricezione di telefonate sulla propria numerazione e di avere attivo il numero 07891716XXX, così perdendo contatti con i propri pazienti;

d. Vodafone rifiutava l'attivazione del trasferimento di chiamata sul cellulare dell'istante e, nonostante il provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Sardegna su istanza *ex art. 5 del Regolamento* dell'istante, il numero risultava inattivo.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto nei confronti dell'operatore convenuto:

i. la riattivazione del numero 0789754XXX;

ii. lo storno delle fatture pregresse e future in relazione alla numerazione 0789754XXX;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata portabilità/attivazione dal 29 novembre 2016;

iv. la liquidazione di un indennizzo per mancata reperibilità con conseguente perdita lavorativa.

Nel corso del procedimento di definizione della controversia, l'istante ha proposto istanza *ex art. 5 del Regolamento* ai fini dell'adozione di un provvedimento temporaneo da parte dell'Autorità finalizzato a garantire la riattivazione dell'utenza 0789754XXX; in riscontro alla richiesta di informazioni trasmessa dall'Autorità, Vodafone ha comunicato di aver attivato l'utenza in data 27 febbraio 2017.

Con memoria difensiva, l'istante ha precisato di aver concluso un contratto vocale registrato con Vodafone in data 27 novembre 2016 per la portabilità del numero 0789754XXX e per l'attivazione del servizio ADSL; la portabilità, prevista per il 13 dicembre 2016, non si perfezionava e, in data 20 dicembre 2016, il precedente operatore, Telecom, sospendeva i servizi sull'utenza. L'istante ha sottolineato di avere quotidianamente contatto il Servizio Clienti Vodafone per reclamare il disservizio, protrattosi sino al 27 febbraio 2017.

In sede di udienza, l'istante ha formulato una controproposta conciliativa della controversia, non condivisa da Vodafone.

2. La posizione dell'operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Vodafone, con la propria memoria, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità delle eventuali istanze avanzate nel presente procedimento che non siano state già oggetto di procedura di conciliazione.

Nel merito, la Società, con riguardo alla richiesta di storno delle fatture, ha eccepito l'estrema genericità delle contestazioni dell'istante, in quanto non avvalorate da alcun elemento probatorio, ponendo in evidenza che *“non è dato evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate. ... va rilevato che non vi sono in atti reclami relativi alla fatturazione”*.

La Società ha precisato che *“ad oggi, risultano emesse 2 fatture, di cui la prima (AG20658996 del 28 gennaio 2016 di € 11,24) è già stata stornata con nota di credito emessa in data 16 gennaio 2017 e la seconda (AH03131102 del 22 febbraio 2017 di € 491,97) risulta parzialmente stornata con nota di credito di € 447,13 del 6 marzo 2017. Resta, pertanto, un importo aperto di € 44,84”*.

Vodafone ha contestato, altresì, la richiesta di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione 0789754XXX affermando di avere *“correttamente attivato i servizi nel mese di dicembre 2016 (in linea con i tempi previsti dalla Carta del Cliente) ed il numero è stato importato in data 11 gennaio 2017. A causa di problematiche di natura tecnica nel passaggio della numerazione, di cui l'istante è stato informato, per assegnare la stessa si è dovuto procedere ad una riconfigurazione del link DSL (da ciò sono scaturiti in fattura gli addebiti per i costi di recesso – poi prontamente stornati), che ha comportato la risoluzione della problematica e la corretta attivazione della numerazione in data 27 febbraio 2017”*.

In sede di udienza, Vodafone ha richiamato le proprie difese, ha contestato la documentazione eventualmente depositata dall'istante oltre i termini defensionali, ha proposto una soluzione conciliativa della controversia rifiutata dall'utente e non ha condiviso la controproposta di quest'ultimo.

3. 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, l'eccezione di inammissibilità delle richieste non oggetto di precedente tentativo di conciliazione deve essere dichiarata inammissibile per genericità. Infatti, in assenza di specifiche contestazioni, tale eccezione risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del presente procedimento e perciò la stessa non merita un accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, dichiararsi l'inammissibilità della richiesta *sub iv.* di liquidazione di un indennizzo per mancata reperibilità con conseguente perdita lavorativa, sottendendo la stessa una pretesa risarcitoria che, ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

esula dalle competenze dell'Autorità, essendo di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Nel merito, la richiesta *sub i.* non può trovare accoglimento risultando superata dalle risultanze del procedimento *ex art. 5 del Regolamento*, nel corso del quale l'istante ha confermato l'avvenuta riattivazione dell'utenza n. 0789754XXX da parte di Vodafone in data 27 febbraio 2017.

Le allegazioni dell'istante in ordine al verificarsi del disservizio lamentato risultano pacifiche tra le parti. Vodafone, peraltro, non ha fondatamente contestato l'affermazione dell'istante secondo la quale l'operatore si era impegnato all'espletamento della portabilità entro la data 13 dicembre 2016, limitandosi al riguardo ad una difesa generica.

Deve, pertanto, accogliersi la richiesta dell'istante *sub iii.* di liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione interessata con decorrenza dal 14 dicembre 2016 al 27 febbraio 2017. Per il periodo di 75 giorni, Vodafone è tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'indennizzo giornaliero di euro 5,00 di cui all'art. 6 del *Regolamento indennizzi*, da computarsi nella misura pari al doppio, ai sensi dell'art. 12 del citato regolamento, trattandosi di utenza *business*, per un importo complessivo di euro 750,00 (settecentocinquanta/00).

Non può essere accolta, invece, la richiesta *sub ii.* di storno delle fatture pregresse e future in relazione alla numerazione oggetto del contenzioso. Al riguardo, si rileva che Vodafone ha dato atto di aver provveduto allo storno della prima fattura emessa e allo storno parziale della seconda fattura recante costi di recesso generati dalla riconfigurazione del *link* DSL; poiché i servizi voce e ADSL sono comunque stati forniti dall'operatore, sia pur su altra numerazione, e l'istante risulta ristorato per il disagio patito dall'indennizzo sopra liquidato, la richiesta in esame deve rigettarsi in quanto infondata.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, in ragione della congrua proposta conciliativa formulata dall'operatore in sede di udienza innanzi all'Autorità, si ritiene equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Uscidda nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 750,00 (settecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione 0789754XXX.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Roma, 26 settembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi