

DELIBERA n° 22/2019
Definizione della controversia

/ Vodafone Italia S.p.A. / Telecom Italia S.p.A.

GU14/269/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia
nella seduta del

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*Co.Re.Com.*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *Regolamento*), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del *Regolamento*;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l'istanza della Ditta (di seguito *Istante*),
prot. n. 43809/16, con la quale chiede di definire la controversia insorta nei confronti degli operatori **Vodafone Italia S.p.A.** (di seguito *Vodafone*) e **Telecom Italia S.p.A.** (di seguito *Telecom*);
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'Istante, in relazione alle utenze di tipo business:

, nei propri scritti, riferisce, in

sintesi, quanto segue:

- nel mese di ottobre 2015 stipula un contratto con *Vodafone* per attivazione di utenze mobili con contestuale MNP dei numeri sopra indicati, dal gestore *Telecom*, attivazione servizi fonia, ADSL e chiamate illimitate sull'utenza ubicata presso la sede di Termini Imerese con NP dal gestore *Telecom* e attivazione servizi di fonia e ADSL sull'utenza ubicata presso la sede di Campofelice di Roccella con funzione di centralino, servizio fax su due linee e servizio POS con NP dal gestore *Telecom*;
- *Vodafone* rassicurava sull'attivazione e consegna degli apparecchi entro 30 giorni dalla data di stipula contrattuale;
- decorsi infruttuosamente i 30 giorni *Vodafone* non ha attivato nessuno dei servizi richiesti né, tanto meno, ha dato informazione in merito ai motivi che hanno determinato il ritardo;
- *l'Istante* sporge diversi reclami sia a mezzo call center sia a mezzo contatto con l'agenzia *Vodafone* business "Gruppo Aura" per sollecitare la procedura di attivazione;
- in data 12/11/2015 avviene la migrazione delle utenze e
- in data 10/12/2015 viene espletata la migrazione dell'utenza ;
- in data 30/12/2015 si perfeziona la migrazione dell'utenza ;
- le utenze fisse non venivano attivate;
- il 25/11/2015 l'agenzia "Gruppo Aura" inoltra reclamo a *Vodafone*;
- l'1/12/2015 *Vodafone* comunica la presa in carico della sola richiesta di attivazione dei servizi vertenti sull'utenza con noncuranza dell'utenza ;
- il 15/04/2016 presenta istanza GU5 presso il *Co.Re.Com. Sicilia* per sollecitare ulteriormente l'attivazione/espletamento delle procedure di NP delle utenze fisse;
- a seguito dell'istanza GU5 *Vodafone* comunica che la linea telefonica non è stata attivata per indisponibilità del cliente a realizzare una nuova tubazione che consenta il passaggio della linea ADSL nella sua proprietà, circostanza questa smentita dall'istante;
- a seguito del GU5 *Telecom* comunica che per la linea nei sistemi non è presente alcuna richiesta di migrazione da parte dell'OLO e che per la linea risulta un ordine di attivazione con OLO OMNITEL PRONTO ITALIA chiuso con esito negativo;
- le utenze non sono state attivate malgrado il provvedimento temporaneo 59/2016 del *CoReCom Sicilia*

Per quanto sopra esposto l'istante ha formulato *ben 25 punti di richiesta* che, per necessità di sintesi, si riassumono come segue:

1. indennizzo per omessa portabilità dei numeri fissi -
;
2. indennizzo per mancata attivazione servizi fonia e adsl
;
3. indennizzo per mancata attivazione fax, pos e "chiamate illimitate"
;
4. indennizzo per ritardata portabilità dei numeri mobili: -
;
5. indennizzo per ritardata attivazione del servizio mobile: -
;
6. indennizzo per mancata risposta al reclamo;

7. indennizzo per mancato rispetto oneri informativi;
8. annullamento delle morosità pendenti;
9. rimborso spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Vodafone:

L'operatore, nella propria memoria difensiva, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- di avere regolarmente avviato la procedura di migrazione richiesta dall'istante in forza di apposita proposta di abbonamento sottoscritta, che allega;
- dalla schermata allegata risultano ricevuti diversi dinieghi per le utenze mobili con causale "incongruenza ICCD e MSISDN" le quali hanno impedito di completare immediatamente le procedure di portabilità correttamente avviate;
- *Vodafone* ha riproposto, in modo consecutivo, diverse richieste aventi sempre gli stessi identici dati, tuttavia mentre inizialmente tali richieste venivano valutate incongruenti successivamente hanno avuto esito positivo;
- in relazione alle utenze fisse, nella proposta di abbonamento è stata indicata esclusivamente l'utenza fissa [redacted] per la quale, dalla schermata, che allega, è stato ricevuto un rifiuto in data 7/01/2016;
- in merito agli asseriti disservizi l'Istante non ha prodotto prove concrete a sostegno che possano comportare una dichiarazione di responsabilità della *Vodafone*;
- inammissibilità delle richieste di indennizzo per asserito ritardo nella migrazione delle utenze mobili [redacted] e uniche numerazioni mobili oggetto di portabilità.
- sotto il profilo amministrativo contabile l'utente è attualmente attivo e risulta a suo carico un importo insoluto di euro 1.826,05.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Telecom:

L'operatore *Telecom*, nella propria memoria difensiva, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- non si riscontrano responsabilità in merito ai ritardi nella portabilità delle utenze mobili, in quanto le varie richieste risultano annullate per errori effettuati nell'inserimento e/o comunicazione dei dati relativi le utenze interessate, i rifiuti sono stati generati dall'errato inserimento dei codici ICCID MSISDN e neppure può ritenersi responsabile la *Telecom* della mancata informazione all'utente obbligo di esclusiva competenza dell'operatore *recipient*;
- per quanto riguarda le utenze fisse si evidenzia che non risultano pervenute richieste in merito all'utenza [redacted] da parte dell'operatore *recipient* e pertanto nessuna responsabilità può essere ascritta alla *Telecom*;
- per l'utenza fissa [redacted] si evidenzia che l'ordine di attivazione è stato chiuso in data 6/01/2016 con la causale "KO per time out OLO a seguito rifiuto cliente".

L'operatore *Telecom* per quanto sopra esposto chiede di rigettare ogni richiesta di indennizzi avanzati nei propri confronti.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte nei limiti e per le motivazioni che seguono.

Preliminarmente si rileva che l'istanza non rispetta il principio di chiarezza e sinteticità degli atti di cui all'art. 16 comma 2 bis del *Regolamento*, circostanza questa che verrà valutata ai sensi dell'articolo 19 comma 6 del medesimo *Regolamento*.

Sempre in via preliminare, si accoglie la richiesta, dell'operatore *Telecom*, "di rigettare ogni richiesta indennizzi avanzata nei propri confronti" in quanto, dagli esiti istruttori e dalla documentazione in atti, non si sono rilevate responsabilità della *Telecom*, nei confronti dell'utente, coinvolta nelle procedure di cui trattasi in qualità di

operatore *donating*, per disservizi o inadempimenti contrattuali generati nell'erogazione dei servizi che possano giustificare, anche una sola, delle numerose richieste formulate dall'*istante*.

Nel merito *l'Istante* lamenta, in relazione al contratto sottoscritto con *Vodafone*, la mancata attivazione e portabilità dei numeri fissi, il ritardo nella procedura di portabilità dei numeri mobili e il mancato rispetto degli oneri informativi. *In primis* occorre evidenziare che agli atti non risulta alcun tracciamento di reclamo scritto o verbale inoltrato *dall'istante* all'operatore *Vodafone*, antecedente l'istanza di conciliazione, riguardo ai problemi riscontrati nell'esecuzione del contratto. Agli atti è presente esclusivamente una mail del 25/11/2015 che, nella forma e nella sostanza, non può considerarsi come formale reclamo, né, tanto meno, come prova documentale di manifestazione di volontà, contrariamente a quanto asserito nei propri scritti *dall'Istante*. Non può, conseguentemente, non considerarsi, ai sensi dell'art. 1227 c.c., la condotta dell'*istante*, ai fini della valutazione dell'entità del disagio e del pregiudizio subito, atteso il lungo lasso di tempo trascorso, sei mesi circa, dalla data di stipula del contratto, 23/10/2015, al 15/04/2016, data dell'inoltro della istanza di conciliazione e della richiesta di provvedimento di urgenza, stante l'assoluta mancanza di evidenza di altro precedente tipo di sollecito e/o contestazione presentata *dall'istante* a tale riguardo. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore, non venendo a conoscenza dei disservizi o di un qualunque altro tipo di inconveniente riscontrato dal cliente, non può attivarsi per una pronta soluzione. *L'Istante*, per dovere di collaborazione, avrebbe dovuto attivarsi tempestivamente, scaduti i termini pattuiti per l'esecuzione del contratto, per segnalare i ritardi riscontrati. Di contro è altrettanto evidente che l'operatore è venuto meno ai propri obblighi informativi circa gli impedimenti che si sono verificati nell'esecuzione contrattuale che hanno determinato ritardi ed inadempienze. L'operatore, nell'ottica di una corretta gestione dei rapporti, per non incorrere in responsabilità, avrebbe dovuto dimostrare, di avere adeguatamente informato *l'istante* in merito ai ritardi nella portabilità delle utenze mobili e degli interventi tecnici necessari al completamento della procedura richiesta. Ne deriva, per quanto sopra dedotto, in relazione alle richieste di cui ai punti 6) e 7), rispettivamente, per *l'istante*, il rigetto della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo e per la *Vodafone* l'onere di corrispondere un indennizzo unitario, ai sensi dell'art. 3 comma 2 e 3 del Regolamento indennizzi, di euro 524,00 calcolati moltiplicando euro 1,50 per 175 giorni di ritardo, computati dall'1/12/2015, unica data in cui *Vodafone* ha contattato *l'Istante* per comunicazioni sul contratto, fino al 24/05/2016 data della nota del CoReCom con la quale è stato reso edotto *l'Istante* circa gli impedimenti tecnici ed amministrativi, riferiti dai gestori, che hanno ostacolato l'esatto adempimento contrattuale, raddoppiato poiché trattasi di utenza affari, ai sensi dell'art. 12, comma 2 del Regolamento indennizzi. In relazione alla omessa attivazione e portabilità dei numeri fissi, anzitutto si evidenzia che dalla copia della proposta di abbonamento depositata *dall'istante* risultano inseriti entrambi i numeri fissi oggetto della mancata portabilità a differenza della copia del contratto trasmessa dall'operatore che riporta solo una utenza fissa e precisamente la numero

. Appare in buona fede la dichiarazione di *Vodafone* circa l'esistenza di richiesta di portabilità di una sola utenza fissa, nella considerazione che l'operatore l'1/12/2015 ha comunicato la presa in carico della sola richiesta di attivazione dei servizi sull'utenza _____, circostanza questa riferita dall'*istante*, oltre che confermata da Telecom, che in sede di riscontro al GU5 ha dichiarato che: "per la linea _____ nei sistemi non è presente alcuna richiesta di migrazione da parte di OLO" e inoltre che "per l'utenza fissa _____ si evidenzia che l'ordine di attivazione è stato chiuso in data 6/01/2016 con la causale "KO per time out OLO a seguito rifiuto cliente". Si desume, in mancanza di adeguata documentazione probatoria, che, verosimilmente, nella trasmissione, da parte dell'Agenzia "Gruppo Aura" al gestore *Vodafone*, dei dati del contratto sottoscritto *dall'istante*, quelli relativi all'utenza _____ non siano stati inviati per mero errore materiale e che per la seconda utenza fissa si siano verificati equivoci circa la volontà *dell'istante* di

eseguire o meno gli interventi tecnici necessari per l'attivazione e portabilità dell'utenza nella sede di Campofelice di Roccella. Quanto sopra dedotto non solleva, tuttavia, l'operatore *Vodafone* dalla responsabilità di mancata portabilità delle utenze fisse di cui trattasi, in quanto, ai sensi degli articoli 1228 e 2049 del codice civile, l'operatore di comunicazioni elettroniche risponde, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore. In ragione di quanto sopra esposto e nella considerazione che l'utente il 6/06/2016 non ha tempestivamente segnalato l'inottemperanza da parte di *Vodafone* al provvedimento temporaneo n. 59/2016 del CoReCom, dimostrando scarso interesse alla eventuale risoluzione del problema occorso, la richiesta di cui al punto 1) *indennizzo per omessa portabilità dei numeri fissi* può essere accolta, nei limiti che seguono: *Vodafone* è tenuta a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 6 comma 1 del Regolamento di cui alla delibera 73/11/CONS, quantificato moltiplicando euro 5,00, per ciascuna utenza fissa, per n. 197 giorni, calcolati dal 23/10/2015, data del contratto, fino alla data del 6/06/2016, data in cui l'Utente avrebbe dovuto segnalare tempestivamente l'inottemperanza da parte della *Vodafone*, al netto dei 30 giorni indicati dall'istante quale termine massimo concordato con la *Vodafone* per l'esecuzione contrattuale, raddoppiati, poiché trattasi di utenza affari, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, per un importo complessivo di euro 3.940,00. Riguardo alle richieste di cui ai punti 2) e 3) esse si intendono assorbite e soddisfatte con l'accoglimento della richiesta di cui al punto 1).

In accoglimento della richiesta di cui al punto 4) *indennizzo per ritardata portabilità dei numeri mobili*, nella considerazione che dalla documentazione in atti si sono riscontrati i seguenti ritardi nella portabilità dei numeri mobili: 19 giorni per le utenze (acquisite sui sistemi *Vodafone* il 12/11/2015), 67 giorni per l'utenza (acquisita sui sistemi *Vodafone* il 30/12/2015) e 52 giorni per l'utenza (acquisita sui sistemi *Vodafone* 15/12/2015), la *Vodafone*, in qualità di operatore *recipient*, è tenuta a corrispondere un indennizzo di euro 2,50, previsto dall'art. 6 comma 1, del *Regolamento indennizzi*, per ogni giorno di ritardo nella portabilità di ciascuna numerazione mobile, raddoppiato ai sensi dell'art. 12 del citato *Regolamento* trattandosi di utenze affari, per complessivi 157 giorni calcolati a partire dalla data della sottoscrizione del contratto, 23/10/2015, ai sensi dell'art. 14 comma 1 dell'allegato 1 alla delibera 147/11/CIR, fino alle date delle rispettive attivazioni delle portabilità, pari ad un importo complessivo di euro 785,00.

La richiesta di cui al punto 5) si intende assorbita e soddisfatta con l'accoglimento della richiesta di cui al punto 4). Neppure la generica richiesta di cui al punto 8) *annullamento delle morosità pendenti* può trovare accoglimento stante l'assenza documentale di contestazione delle fatture o quantomeno di indicazione delle singole voci di spesa, ritenute non dovute per servizi non fruiti o costi non giustificati, che ne avrebbe consentito la verifica e valutazione in questa sede ai fini di un eventuale accoglimento. Infine non è accolta la richiesta di *rimborso delle spese di procedura*, stante il mancato rispetto del principio di chiarezza e sinteticità degli atti di cui all'art. 16 comma 2 bis del *Regolamento*, in applicazione dell'articolo 19 comma 6 del medesimo *Regolamento*.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

1) il rigetto di ogni richiesta formulata dalla
dell'operatore **Telecom Italia S.p.A.**

nei confronti

2) il parziale accoglimento delle richieste formulate dalla
nei confronti dell'operatore **Vodafone Italia S.p.A.**

3) la **Vodafone Italia S.p.A.** è tenuta a corrispondere in favore della
i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza di definizione:

- euro 524,00, per mancato rispetto oneri informativi, ex art. 3 comma 2. allegato A, delibera 73/11/CONS;
- euro 3.940,00 per omessa portabilità dei numeri fissi , ex art. 6 comma 1, allegato A, delibera 73/11/CONS;
- euro 785,00 per la ritardata portabilità dei numeri mobili ex art 6 comma 1, allegato A, delibera 73/11/CONS.

4) La **Vodafone Italia S.p.A.** è tenuta, altresì, a comunicare a questo CoReCom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

Il presente provvedimento 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* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 1 agosto 2019

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI

Dott. Alfredo RIZZO

Dott. Antonio VECCE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara