

DELIBERA N. 016/2022/CRL/UD del 04/02/2022

A. Ixxx/VODAFONE/TELECOM

(LAZIO/D/71/2017)

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 04/02/2022;

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”;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS e ss. mm., 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 acquisita con protocollo n. D638 del 24/01/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento lamentava nei confronti di Vodafone Italia xxx (di seguito per brevità anche "Vodafone") e di Telecom Italia xxx (di seguito per brevità anche "Telecom") quanto di seguito dedotto:

i. di aver stipulato telefonicamente, in data 12.05.2016, con Vodafone "...un contratto business di fonia ... "Soluzione Lavoro Red + XL Partita Iva ... con portabilità di 2 numeri Telecom: 077587xxxx (principale) e 077582xxxx (secondario);

ii. "In assenza di comunicazioni da parte di Vodafone, l'utente sollecitava con mail del 21.05 e 25.05.2016, inviando formale diffida in data 06.06.2016 via pec, con contestuale richiesta di accesso alla registrazione vocale...";

iii. l'istante riferisce che "... la pratica non veniva tuttavia espletata, costringendo l'utente ad effettuare una seconda e differente richiesta via web ... il 20.07.2016 (questa volta lavorata correttamente) con attivazione e portabilità della numerazione principale che avveniva il 18.08.2016 e del secondo numero che si completava il 05.09.2016".

Su quanto assunto l'istante chiedeva "... a carico dell'operatore che verrà ritenuto responsabile":

- i. "Indennizzo per mancata/ritardata attivazione del servizio di fonia (relativamente alla prima richiesta di attivazione) da calcolarsi sino al 18.08.2016";
- ii. "Indennizzo per mancata/ritardata attivazione del servizio ADSL (relativamente alla prima richiesta di attivazione) da calcolarsi sino al 18.08.2016";
- iii. "Indennizzo per omessa/ritardata portabilità (relativamente alla prima richiesta di attivazione) della numerazione 0775873259 da calcolarsi sino al 18.08.2016";
- iv. "Indennizzo per omessa/ritardata portabilità (relativamente alla prima richiesta di attivazione) della numerazione 0775823303 da calcolarsi sino al 05.09.2016";
- v. "Indennizzo per mancata risposta ai reclami";

2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore Vodafone, con memoria trasmessa a mezzo pec il giorno 22.02.2017, contestava "... la carenza assoluta di prove concrete a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità della scrivente società in relazione alla problematica oggetto del presente procedimento. Lamenta l'istante, nei dettagli, di aver sottoscritto un contratto con Vodafone Italia S.p.a. chiedendo la migrazione delle linee all'epoca gestite da Telecom Italia xxx. Detta migrazione si concludeva in ritardo".

Su quanto assunto l'operatore, innanzi tutto, rilevava che "l'istante non lamenta problemi di malfunzionamenti o disservizi per cui il presente procedimento ha ad oggetto esclusivamente un eventuale ritardo nell'attivazione della linea. L'istante ha sottoscritto in data 20.07.2016 il contratto regolarmente andato a buon fine con il passaggio delle utenze in Vodafone. Il precedente contratto non +è andato a buon fine a causa di problemi di georeferenziazione. La sottoscrizione del nuovo contratto e l'assenza di ulteriori contestazioni al riguardo consentono di poter affermare che è dalla data di stipula del secondo contatto che dovrà essere valutato un eventuale ritardo".

Pertanto alla luce di quanto asserito dalla difesa di Vodafone, la stessa "... ha tempestivamente avviato la migrazione richiesta in relazione alle due numerazioni intestate all'utente. In esito alla richiesta avanzata a Telecom Italia S.p.a. (donating), nel mese di agosto veniva rilasciato solo il DN master. Rispetto alla NP del secondo numero 0775823303, invece, il donating rimodulava la DAC dalla prima data del 23.08.2016 alla seconda data del 5.9.2016, quando effettivamente la linea passava in Vodafone. Nessuna responsabilità è, dunque, ascrivibile a Vodafone.

Si rammenta, peraltro, che Vodafone ha 60 giorni di tempo, come da Carta del Cliente per definire le procedure richieste".

Per quanto attiene alle richieste risarcitorie e/o di indennizzi, la difesa di Vodafone evidenzia che: "sia le richieste di indennizzo avanzate che quelle relative alla mancata/ritardata attivazione e la mancata/ritardata portabilità sono mere duplicazioni di un'unica fattispecie e che, in ogni caso, alla vicenda in esame dovrà applicarsi il disposto dell'art. 3, comma 3 dell'All. A delibera 73/11/Cons."

3. La posizione dell'operatore Telecom

Per quanto attiene l'operatore Telecom, si ritiene, anche alla luce della ricostruzione effettuata da Vodafone, che la stessa non abbia alcuna responsabilità in merito al disservizio lamentato dall'istante. Se ne dichiara, pertanto, la conseguente estromissione.

4. Motivi della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Sempre in via preliminare si estromette dal giudizio il gestore TIM spa non ravvisandosi responsabilità imputabili al citato gestore.

La questione sottoposta all'attenzione del Co.Re.Com del Lazio è quella inerente il ritardo nella migrazione della linea da parte di Vodafone spa.

Nel merito, quanto alle richieste di "Indennizzo per mancata/ritardata portabilità e ritardata attivazione del servizio" l'istante avanzava le suddette richieste di indennizzo a fronte di una richiesta di migrazione in Vodafone in data 12.05.2016 che, si sarebbe concretizzata per una linea in data 18.8.2016 e per l'altra in data 5.9.2016.

A fronte del ritardo nella migrazione del servizio, reiterava la richiesta di migrazione in Vodafone in data 20.07.2016 che, al contrario della precedente, andava a buon fine nelle date indicate.

Le richieste sono parzialmente da accogliere.

Preliminarmente si chiarisce che l'"Indennizzo per mancata/ritardata portabilità e ritardata attivazione del servizio" sono trattati in maniera unitaria dal momento che il disservizio lamentato si sostanzia in un unico indennizzo che è quello contemplato dall'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi di cui all'Allegato "A" Deliberazione 73/11/CONS.

La difesa di Vodafone in merito al ritardo della portabilità non convince.

Non ha provato che è dipesa da causa ad essa non imputabile né ha dimostrato di avere correttamente informato l'utente in merito alle motivazioni della ritardata portabilità limitandosi ad indicare problemi di georeferenziazione dell'indirizzo salvo, poi, lavorare correttamente la successiva richiesta del 20.7.2016.

Si ritiene di accogliere, pertanto, la richiesta dell'istante per la ritardata portabilità della numerazione 0775873259 da calcolarsi dal 12.6.2016 (già detratti i 20 gg da CGC per l'attivazione) al 18.08.2016" e per la numerazione 0775823303 dal 12.6.2016 sino al 05.09.2016.

Spetta, pertanto, all'utente per la linea 0775873259, ai sensi del combinato disposto degli artt 6 e 12 del Regolamento indennizzi di cui all'Allegato "A" Deliberazione 73/11/CONS la somma di € 804,00 e per la linea 0775823303 la somma di € 1020,00 maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo.

Spetta, altresì, la somma di € 300,00 a titolo di mancata risposta al primo reclamo.

Tanto premesso,

IL COMITATO DELIBERA

1. Di estromettere dal procedimento TIM xxx.
2. Di accogliere l'istanza dell'Avv. A. Ixxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia xxx condannandolo al pagamento in favore dell'istante dell'importo complessivo di € 2124,00 per i disservizi accertati in narrativa oltre interessi dalla domanda al soddisfo.
3. La società Vodafone Italia xxx è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

6.

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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 04/02/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini