

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 49 del 13 settembre 2018**

<b>OGGETTO N.</b>	Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX
-------------------	---

	<b>Pres.</b>	<b>Ass.</b>
<b>Presidente:</b> Marco Mazzoni	X	
<b>Membro:</b> Maria Mazzoli	X	
<b>Membro:</b> Stefania Severi	X	

**Presidente:** Marco Mazzoni

---

**Estensore:** Beatrice Cairolì

---

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

---

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

## Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N.XXX/17)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 13 settembre 2018,

**VISTA** la legge 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 legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

*telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;*

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del XXX (prot. n. XXX/2017) con la quale il Sig.XXX, residente inXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia XXX;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione privataXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 28 marzo 2018 stipulava contratto con Vodafone per i servizi voce e ADSL, con richiesta di portabilità da Telecom;
- 2) in data 28 giugno 2017 l'operatore donating cessava il servizio, ma Vodafone non lo attivava, sospendendo la linea sia in entrata che in uscita;
- b) nonostante le rassicurazioni dell'operatore, nel mese di luglio riprendeva a funzionare internet ma non il servizio voce;
- c) nel settembre 2017, apprendeva che la numerazione era andata persa e che era stato assegnato un nuovo numero.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo ex art. 3 della delibera n. 73/11/CONS;
- II) indennizzo ex art. 4 della delibera n. 73/11/CONS;
- III) indennizzo ex art. 5 della delibera n. 73/11/CONS;
- IV) indennizzo ex art. 6 della delibera n. 73/11/CONS;
- V) indennizzo ex art. 9 della delibera n. 73/11/CONS;
- VI) ripristino della numerazione;

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VII) spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) le questioni attinenti il risarcimento del danno non sono di competenza del Corecom;
- b) l'importazione della numerazione è stata scartata con causale "directory number non attivo", quindi non è stato possibile importare la numerazione;
- c) al cliente è stato assegnato un altro numero, regolarmente funzionante.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

## 3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La domanda non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

L'istante lamenta infatti, sostanzialmente, la sospensione dei servizi e la perdita del numero.

A fronte di tali doglianze, il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XXX/2018 ha chiesto a Telecom, operatore terzo, di produrre, relativamente alla numerazione XXX, documentazione attestante eventuali richieste di cessazione della numerazione nell'anno 2017 e la data delle stesse.

La richiesta è stata riscontrata con note prot. n. XXX/2018 e n. XXX/18, dalle quali emerge che la richiesta di cessazione della linea, motivata dalla non accettazione delle modifiche contrattuali, è datata 25/3/2018 e che, quando OLO ha richiesto la risorsa, la linea era già cessata.

Tale assunto è in linea con quanto dichiarato dall'odierna convenuta relativamente alla causale di scarto ricevuta ed impeditiva dell'importazione della numerazione, stante la richiesta di cessazione da parte dello stesso istante.

In relazione a tanto, si ritiene che nessuna responsabilità possa essere ascritta all'operatore convenuto.

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

**DELIBERA**

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX, residente in XXX, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)