

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.428
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 gennaio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Visto il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il *"Codice del consumo"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*, Allegato A;

Vista la delibera Agcom 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Vista la delibera Agcom n. 89/17/CIR e la determina Corecom Emilia-Romagna n. 19/2017;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto lo "Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome";

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna";

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.81);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza fissa di tipo business di cui era intestataria, lamenta nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) la mancata attivazione e la perdita del numero, nonché la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante dichiara quanto segue:

- in data 14.03.2012 aderisce alla proposta di abbonamento Vodafone per l'attivazione dei servizi voce e adsl sulla linea ubicata presso la propria sede legale e già esistente sotto rete Infostrada (oggi Wind Tre X, di seguito Wind);
- l'attivazione, però, non si perfeziona e l'istante rimane privo del servizio sino al 21.11.2014, data in cui recede dal contratto;
- i reclami avanzati sia telefonicamente che per iscritto (questi ultimi a mezzo fax in data 08.08.2014 e 02.12.2014) rimangono privi di riscontro;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a seguito dell'avvenuta perdita della numerazione, in possesso dell'istante da almeno sette anni, l'istante sottoscrive un contratto con un nuovo operatore che si vede costretto ad attivare il servizio su di un nuovo numero.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce, calcolato dal 11.06.2012 al 21.11.2014 e quantificato in euro 5.950,00;
- 2) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio adsl dal 11.06.2012 al 21.11.2014, quantificato in euro 5.950,00;
- 3) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, calcolato dal 13.10.2014 al 21.11.2014 e quantificato in euro 570,00;
- 4) l'indennizzo per la perdita della numerazione, calcolato per 7 anni di possesso e quantificato in euro 700,00.

2. La posizione dell'operatore

Con propria memoria difensiva l'operatore respinge ogni responsabilità rispetto a quanto lamentato dall'istante e chiede il rigetto delle domande dallo stesso avanzate. In particolare Vodafone conferma di aver regolarmente avviato la procedura di portabilità e specifica che "come visibile dalle schermate allegate, (...) le richieste di migrazione correttamente inviate sono state scartate con conseguente impossibilità (...) di espletare la portabilità domandata", atteso che l'operatore recipient "in assenza di rilascio della risorsa da parte dell'operatore donating, è nell'impossibilità tecnica di perfezionare l'attivazione della linea". Vodafone inoltre rileva di aver dato riscontro all'utente mediante due comunicazioni scritte del 10.12.2014 e del 14.04.2015, che produce, e di aver provveduto ad emettere nota di credito in suo favore a storno delle fatture insolute per l'importo di euro 475,61. Da ultimo l'operatore precisa che l'utente è disattivo e che la sua posizione contabile presenta un insoluto ammontante ad euro 487,91.

3. Motivazione della decisione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) L'utente lamenta di non aver potuto fruire del servizio oggetto di contratto, la cui attivazione non è stata perfezionata da Vodafone. A fronte di tale contestazione l'operatore non produce alcuna documentazione di tipo tecnico volta a provare la regolarità dell'attivazione nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, non dimostrando il corretto funzionamento della linea ed anzi ammettendo che la stessa era disattiva, come attestano gli estratti delle schermate in uso ai propri sistemi che versa in atti. Stando alle risultanze istruttorie, è emerso che il mancato passaggio in Vodafone dell'utenza in questione sarebbe imputabile a disguidi tecnici, in relazione ai quali il gestore prende le distanze dichiarandosi non responsabile del disservizio occorso al ricorrente ed addebitandone, invece, la causa esclusivamente all'operatore Wind. In particolare dall'esame della documentazione prodotta è emerso che Vodafone ha avanzato tre richieste di migrazione rispettivamente il 26.03.2012, il 14.05.2012 e l'11.10.2012 e ha attribuito il mancato perfezionamento della portabilità alla condotta dell'operatore donating Wind, che non consentendo il rilascio della risorsa ha così determinato l'esito negativo delle richieste di passaggio. Al riguardo giova precisare che in base alla normativa di settore compito dell'utente è semplicemente quello di rivolgersi all'operatore "ricevente", comunicandogli la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso, mentre è compito dell'operatore "recipient" attivarsi senza indugio per l'avvio della procedura. Nel caso in esame deve rilevarsi, tuttavia, che la documentazione in atti fornisce un riscontro solo parziale dell'attività posta in essere da Vodafone operatore "recipient", limitato cioè al periodo intercorrente tra il mese di marzo ed il mese di ottobre 2012, e che - a fronte del vincolo contrattuale assunto con l'utente - l'operatore non si è adoperato, con diligenza e cura, né per individuare tempestivamente le cause ostative al processo di migrazione ed eventualmente correggerle né per fornire un riscontro al cliente in ordine all'esito della procedura a fronte del perdurare del disservizio e delle ripetute segnalazioni relative allo stesso. Vodafone inoltre ha ommesso di dare riscontro al reclamo avanzato per iscritto dall'utente in data 08.08.2014 e non ha compiutamente risposto all'ulteriore reclamo avanzato il 02.12.2014 (se non in questo caso inviando il 10.12.2014 una comunicazione del tutto generica ed interlocutoria, che non entra nel



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

merito del lamentato disservizio ed una successiva del 14.04.2015, con cui dichiara di non poter accogliere la segnalazione dell'utente pur provvedendo al riconoscimento di un importo a storno a titolo di attenzione verso il cliente) né in generale ha dato prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nel perfezionamento della portabilità così da concorrere alla situazione di incertezza patita dall'utente. Sotto questo profilo Vodafone avrebbe dovuto farsi carico di informare il cliente, in ossequio ai fondamentali principi di correttezza e trasparenza professionale, che la sua richiesta, reiterata più volte, non poteva essere eseguita per impedimenti tecnici. Si osserva, infatti, che a prescindere da una valutazione in ordine alla fondatezza o meno della causa ostativa alla portabilità, nella sua qualità di operatore recipient - responsabile del rapporto con il cliente - Vodafone era tenuta ad una puntuale gestione della pratica riferita all'odierno ricorrente. La normativa infatti sancisce da un lato l'obbligo, per gli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione e trasferimento delle utenze, di sincronizzare le proprie attività onde poter garantire che il passaggio dell'utenza avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale e che la consegna del servizio abbia data certa e dall'altro l'obbligo, per il gestore recipient, di dare immediata informazione all'utente, una volta appreso il rigetto da parte dell'operatore donating e conosciuta la causale di scarto. Al contrario l'inerzia attribuibile nel caso di specie a Vodafone successivamente all'11 ottobre 2012 (data dell'ultima richiesta di migrazione avanzata dal gestore) ha determinato, ai danni del cliente, una situazione di incertezza e di disagio, perdurante per lungo ed ingiustificato lasso di tempo. Sulla scorta del summenzionato inquadramento vanno accolte le domande sub 1) e sub 2) riconoscendo nei termini che seguono un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente. In considerazione della carenza informativa addebitabile all'operatore e della circostanza per cui, nel caso in esame, il ritardo lamentato riguarda procedure per il cambio di operatore, l'indennizzo è da computarsi in base al parametro previsto dal combinato disposto dell'art. 3, c. 2 e dell'art. 3, c. 3 del Regolamento indennizzi, raddoppiato ai sensi dell'art. 12, c. 2 del citato regolamento trattandosi di utenza di tipo "affari", per i 771 giorni decorrenti dal 12.10.2012 (*dies a quo* determinato individuando il giorno successivo all'ultima richiesta di migrazione avanzata dall'operatore) al 21.11.2014 (data del recesso dell'utente dal contratto), per l'importo di euro 2.313,00 (euro 1,50 X 771 giorni X 2) per ognuno dei servizi interessati (voce e internet).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'importo complessivamente dovuto da Vodafone al predetto titolo in favore dell'utente è pari, pertanto, ad euro 4.626,00.

- b) Quanto alla mancata risposta al reclamo di cui alla domanda sub 3), deve ritenersi che le comunicazioni prodotte da Vodafone siano del tutto generiche e inidonee a far ritenere assolti gli oneri informativi in capo all'operatore così come prescritti dalla normativa (art. 8 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP): esse, infatti, non entrando nel merito del lamentato disservizio non forniscono all'utente alcuna indicazione o motivazione circa lo stato della linea e gli accertamenti compiuti dall'operatore. Poiché tali risposte - riferite al reclamo del 02.12.2014 - non rispettano i requisiti di chiarezza ed esaustività previsti dalla normativa e atteso inoltre che agli atti è presente un precedente reclamo, avanzato dall'utente a mezzo fax in data 08.08.2014 e ricevuto dal gestore in pari data, che è rimasto del tutto privo di riscontro, si ritiene fondata la domanda in esame che viene quindi accolta riconoscendo all'utente un indennizzo da calcolarsi in base al parametro previsto dall'art. 11, c. 1 del Regolamento indennizzi, per i 345 giorni decorrenti dal 22.09.2014 (*dies a quo* determinato applicando all'08.08.2014 il termine di 45 giorni previsto dalla richiamata normativa per la risposta) al giorno 01.09.2015 (data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione, ossia in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso come prevedono le Linee Guida Agcom di cui alla delibera 273/13/CONS, punto III.5.3), per l'importo massimo di euro 300,00.
- c) La domanda sub 4) non può trovare accoglimento in quanto, pur se Vodafone non svolge alcuna difesa in ordine alla lamentata perdita della numerazione telefonica, l'istante in ogni caso non dà prova del possesso del numero da almeno sette anni. In merito si rileva che, come da costante orientamento (v. *a contrario* delibera Agcom n. 89/17/CIR e v. determina Corecom Emilia-Romagna n. 19/2017), è onere dell'utente documentare debitamente il possesso pluriennale della numerazione; in mancanza, non sussistono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo ai sensi dell'art. 9 del Regolamento indennizzi.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Costruzioni 2V X nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X 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 4.626,00 (quattromilaseicentoventisei/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità del numero;
 - II. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio 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'articolo 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 Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom