



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA N. 5

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/167349/2019)**

NELLA riunione del Corecom Sicilia del *18/02/2020*;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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.);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 31/08/2019 acquisita con protocollo n. 0367089 del 31/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante XXXX XXXX, lamenta la disattivazione della propria utenza telefonica XXXXXXXXXXXX, avvenuta nel maggio del 2017, senza giusta causa e preavviso. Inoltre, nonostante i reclami e le richieste di riattivazione anche con un provvedimento GU5, inoltrato all'Autorità, nulla è più successo sino ad oggi. Pertanto vengono richiesti gli indennizzi del caso ivi compreso quello relativo alla perdita di numerazione e della mancata risposta al reclamo, allegato agli atti con ricevuta pec.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Vodafone Italia spa replica evidenziando che la linea in questione è stata disattivata a seguito di scadenza della sim con numerazione 3488936224 a cui era associata la predetta numerazione XXXXXXXXXXXX. Non vi è evidenza di reclami e non ritiene che si possano riconoscere indennizzi, proprio per la correttezza di quanto operato.

3. Motivazione della decisione

Prendendo spunto da quanto narrato dall'istante, si deduce che la numerazione in atto disattivata e non più riattivata anche a seguito di richiesta di migrazione, era in utilizzo dal 2007. La lettura della pec allegata in memoria dallo stesso utente, evidenzia chiaramente la situazione in atto nel maggio del 2017 e ben chiare sono, sin da allora, le richieste per rientrare in possesso del numero anche attraverso la richiesta del codice di portabilità verso altro gestore. Nessun riscontro, in senso contrario, viene fornito dal gestore che anche nell'occasione del procedimento GU5 presso questo Corecom, non si attiva per risolvere la questione anche a causa dell'oramai sopraggiunto utilizzo della numerazione da parte di altro utente. Pertanto le responsabilità del gestore sono ben evidenziate e non può trovare giustificazione l'evidenziazione della scadenza della sim associata, in quanto non risultano comunque rispettati i termini di preavviso per il distacco e per la stessa riassegnazione della numerazione a terzi, in considerazione anche del reclamo e delle richieste prontamente avanzate dall'istante. Si ritiene oltremodo perseguibile, il non aver riscontrato il reclamo dell'istante, rendendo vana la sua richiesta di spiegazioni e di risoluzione della vicenda. Ancor di più, è grave il fatto che, sia stata interrotta la fornitura di un servizio, regolarmente in uso al cliente, senza possibilità alcuna di riattivazione o migrazione verso altro gestore. Dalle memorie prodotte dal gestore non si riscontrano repliche sostanziali a tutto quanto narrato.



DELIBERA

Articolo 1

1. Per quanto in precedenza motivato, si accoglie la richiesta dell'istante di essere indennizzato ai sensi degli articoli 10 e 12 della Delibera 347/18/Cons che prevede 100 euro di indennizzo all'anno per la perdita della numerazione dal momento della sua assegnazione, sino ad un massimo di euro 1500,00; ed euro 300,00 quale massimo indennizzo per la mancata risposta ai reclami pervenuti. Si ritiene inoltre anche indennizzabile ai sensi dell'art 5 della predetta Delibera 347/18/Cons, il lasso di tempo trascorso dal momento dell'interruzione del servizio, alla presentazione dell'istanza di conciliazione presso questo Corecom, avvenuta il 31 gennaio 2019, per un totale forfettario di circa 600 giorni. Pertanto, ai sensi del vigente regolamento, per il richiamato art 5 va calcolata la somma di euro 7,50 per 450 gg di interruzione, che assommano ad un importo di 4500,00 euro. Nel complessivo quindi il totale dell'indennizzo da riconoscere dal Gestore all'istante è pari a 6300,00 euro.

2. 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.

3. 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.

Palermo, / /2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

I COMPONENTI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Mariano EQUIZZA

Dott. Alfredo RIZZO

Avv. Antonio VECCE