

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX XXXXXXXXXXXXX**  
**/Vodafone Omnitel XX**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della 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" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 395 del 16 maggio 2013 con cui la Sig.ra XXXXXX XXXXXXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel XX (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 16 maggio 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione dell'11 novembre 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 28 novembre 2013;

**UDITA** la sola parte istante nella suindicata udienza, vista l'assenza dell'operatore Vodafone;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La Sig.ra XXXXXX XXXXXXXXXXXX lamenta nei confronti dell'operatore Vodafone la mancata portabilità, dal precedente gestore Telecom Italia XXX a Vodafone, della propria numerazione di tipo *consumer* e la mancata, tempestiva, risposta dell'operatore medesimo al reclamo inoltratogli in data 16 ottobre 2012.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento la parte istante ha rappresentato di aver richiesto, via web ed in data 7 marzo 2012, all'operatore Vodafone, la portabilità della propria numerazione con contestuale richiesta di attivazione del servizio voce e adsl.

Documenta la parte istante di aver monitorato sul sito web di Vodafone lo stato di avanzamento della propria richiesta e di aver dovuto prendere atto, in data 12 ottobre 2012, senza che l'operatore convenuto le avesse inviato prima alcuna comunicazione al riguardo, che il passaggio della propria utenza, inizialmente programmato per la data del 14 aprile 2012, non era definitivamente andato a buon fine.

Lamenta la parte istante di avere ricevuto, nelle more, dall'operatore Vodafone, dalla stessa contattato in data 28 marzo 2012, 30 aprile 2012, 4 maggio 2012, 18 maggio 2012 attraverso il servizio *chat* disponibile sul sito Vodafone, comunicazioni "*assolutamente laconiche, prive di chiarezza e soprattutto prive di alcun supporto probatorio*" circa gli ostacoli incontrati per il perfezionamento della portabilità.

Documenta la parte istante di avere quindi inviato a Vodafone in data 16 ottobre 2012 – dopo avere appreso, come si è detto in data 12 ottobre 2012, che il passaggio della propria utenza non era definitivamente andato a buon fine – una raccomandata a.r. con la quale, richieste delucidazioni sul mancato buon esito della portabilità, si era dichiarata comunque disponibile a valutare altre eventuali offerte commerciali di Vodafone, sia pur a condizione che venisse "*concretamente ed efficacemente risolta la problematica insorta circa il passaggio alla rete telefonica*", circostanza di cui "*non era stata data in alcun modo contezza*" da parte dell'operatore (doc. 4 allegato al formulario GU14).

Documenta, infine, la parte istante di avere ricevuto risposta al suo reclamo solo in data 8 febbraio 2013, quando, sollecitatone il riscontro con lettera inviata dal proprio legale a Vodafone in data 14 gennaio 2013, l'operatore ha segnalato che *“la richiesta di migrazione ... risulta essere stata più volte rifiutata dal gestore di provenienza con la seguente motivazione “ordinativo annullato su richiesta OLO”.*

Sulla base di quanto sopra la parte istante ha chiesto *“l'indennizzo per:*

- i) mancata attivazione della linea telefonica fissa Vodafone*
- ii) mancata attivazione linea adsl Vodafone;*
- iii) mancata attivazione servizio portabilità del numero telefonico*
- iv) mancata risposta al reclamo del 16/10/2012...”*

## **2. La posizione dell'operatore.**

L'operatore Vodafone, che aveva già dichiarato di non aderire alla precedente fase conciliativa, non ha depositato memorie, né è comparso all'udienza di discussione nel presente procedimento.

## **3. Motivazioni della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei termini che seguono.

Per il vincolo di connessione che le attrae, saranno prima trattate, congiuntamente, le domande rassegnate sub i), ii) e iii), per poi passare alla disamina dell'indennizzo richiesto relativamente al ritardo nella risposta al reclamo inviato all'operatore dalla parte istante.

Al proposito, va preliminarmente ricordato che la direttiva generale di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4).

In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere anche in sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili. In questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell'operatore, di essersi diligentemente, ed in concreto, attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nella fattispecie in esame è pacifico che la portabilità della numerazione dell'istante non è andata buon fine. Di tanto l'istante è venuta a conoscenza, non per informazione dell'operatore, ma, in data 12 ottobre 2012, su propria iniziativa ed in esito all'accesso al portale internet Vodafone.

L'operatore Vodafone, dal canto suo, non risulta aver comunicato all'utente l'esistenza di eventuali difficoltà tecniche o di altri ostacoli incontrati nell'adempimento dell'obbligazione. Invero, solo in data 8 febbraio 2013 (cfr. la comunicazione prodotta agli atti sub 15 dalla parte istante), il gestore Vodafone ha affermato la presenza sui propri sistemi informatici dell'inserimento della richiesta di portabilità che sarebbe rimasta inevasa per un non meglio specificato annullamento dell'ordinativo da parte del gestore di provenienza dell'utente, mentre nessun documento idoneo a provare l'inserimento nei sistemi di intercomunicazione tra gli operatori telefonici della richiesta di portabilità della numerazione in questione, la tempestività dell'ordinativo ed il rifiuto alla portabilità asseritamente opposto dal gestore di provenienza dell'utente, è stato prodotto nell'ambito di questo procedimento, al quale l'operatore Vodafone ha, del resto, ritenuto di non partecipare.

In difetto della prova del corretto adempimento di Vodafone alle obbligazioni assunte, ne discende il diritto dell'istante all'indennizzo per l'omessa portabilità della numerazione, quantificato dall'art. 6, primo comma, dell'allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, in euro 5,00 per ogni giorno di ritardo. A tale titolo la Sig.ra XXXXXX XXXXXXXXXXXX ha diritto alla percezione del complessivo importo di euro 945,00 (euro 5,00 moltiplicati per i 189 giorni intercorrenti dal 7 marzo 2012, data della richiesta di portabilità, al 12 ottobre 2012, data della rinvenuta comunicazione sul sito web Vodafone dell'impossibilità del perfezionamento della migrazione, detratti i 30 giorni utili per la lavorazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, L. 40/2007).

Giova precisare, in ragione dell'articolazione delle domande avanzate dalla parte istante, che l'indennizzo va riconosciuto come sopra, a prescindere dalla tipologia dei servizi – voce e dati, nel caso di specie – che l'utente aveva richiesto all'operatore di attivare una volta perfezionata la migrazione. In tal senso depone il richiamato art. 6 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, rubricato "*indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero*", perviene alla quantificazione dell'indennizzo in misura unitaria, prescindendo quindi dalla considerazione della tipologia e del numero dei servizi attivabili sulla linea in questione. Nel caso in esame, non può invece farsi applicazione dell'art. 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, il quale sanziona con un indennizzo la ritardata attivazione di servizi, sul presupposto che gli stessi, sia pur con ritardo, risultino successivamente attivati. Ciò che invece non è avvenuto nel caso di specie.

Meritevole di accoglimento è anche la richiesta di liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Nel caso di specie, la parte istante risulta avere inoltrato all'operatore, nelle dovute forme, il reclamo datato 16 ottobre 2012, pervenuto a Vodafone in data 23 ottobre 2012, cui l'operatore ha risposto in data 8 febbraio 2013.

Considerato che l'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS, prevede al riguardo un indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00, per la ritardata risposta al reclamo inoltratogli dall'istante, Vodafone dovrà essere condannata a tale titolo alla corresponsione della somma di euro 63,00 (euro 1 moltiplicati per i 108 giorni intercorsi

dal 23 ottobre 2012 all'8 febbraio 2013, detratti i 45 giorni utili per la risposta al reclamo, ex art. 8, comma 4, Delibera Agcom n. 179/03/CSP).

Tenuto conto dell'accoglimento, seppur parziale, delle domande formulate nei confronti di Vodafone; tenuto conto, altresì, della mancata adesione di Vodafone al tentativo obbligatorio di conciliazione, nonché della mancata partecipazione dell'operatore al presente procedimento; si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 18 marzo 2015;

Con voti unanimi

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 16 maggio 2013 dalla Sig.ra XXXXXX XXXXXXXXXXXX nei confronti di Vodafone Omnitel XX, che l'operatore provveda a corrispondere all'istante a mezzo assegno o bonifico bancario:

- 1) l'importo di euro 945,00 (novecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la omessa portabilità del numero;
- 2) la somma di euro 63,00 (sessantatre/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo;
- 3) l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui ai precedenti punti 1) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 41 del 18 marzo 2015**

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*