

DELIBERA N. 357/2022/CRL/UD del 21/10/2022
C. Axxx / VODAFONE ITALIA
(LAZIO/D/845/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 21/10/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione 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 della Sig.ra C. Axxx di cui al prot. D3741 del 17/07/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante in data 5/09/2017 stipulava con la Vodafone Italia S.p.A. (d'ora in poi solo Vodafone) un contratto di telefonia fissa-Family a 100 Mega chiedendo espressamente la portabilità del proprio numero (06 810xxx) che era abbinato alla propria abitazione dal 1967.

Improvvisamente però, dopo circa un paio di mesi, precisamente nella giornata del 18/11/2017, il numero preesistente (06 810xxx) smetteva di essere operativo, e veniva sostituito con un altro numero (06-8692xx).

Numero sul quale si verificava un'interruzione del servizio, e poi una strana alternanza tra vecchia numerazione e nuova numerazione sino al momento in cui la stessa Vodafone comunicava all'istante di non poter dare seguito alle portabilità del numero originario non più recuperabile.

L'istante pertanto chiede per tutti i disservizi subiti un indennizzo quantificato in € 5.100,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata in atti la Vodafone in via preliminare eccepisce l'inammissibilità e l'improponibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito contesta ed impugna la ricostruzione dei fatti svolta dalla Sig.ra Antonucci e in modo particolare la quantificazione dell'indennizzo richiesto e chiede il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

L'istante lamenta la mancata portabilità del numero collegato alla propria utenza fissa, numero di cui la Sig.ra Antonucci era titolare dal 1967, e una serie di disservizi conseguenziali al primo, chiedendo un indennizzo quantificato in € 5.100,00.

Le richieste di parte istante sono parzialmente accoglibili.

In merito all'eccezione di inammissibilità sollevata dalla Vodafone appare evidente che la stessa deve ritenersi priva di fondamento giuridico, atteso che non vi è alcuna differenza tra quanto richiesto nel formulario GU compilato dalla Sig.ra Antonucci, e le richieste ribadite nelle memorie depositate nella presente procedura.

Nel merito privo di fondamento è la difesa svolta dalla Vodafone, atteso che la stessa non ha praticamente contestato l'evento storico, anche perché sarebbe stata impossibilitata a farlo dalla documentazione in atti. Documentazione dalla quale si evince con pacifica chiarezza che la Vodafone non ha potuto garantire quanto oggetto del contratto sottoscritto tra le parti, e cioè la portabilità del numero appartenuto all'istante sin dal 1967.

Privi di valore e indubbiamente non esimenti per la responsabilità della Vodafone sono le dichiarazioni rese dalla stessa in merito alle circostanze di aver provveduto con tutti i mezzi tecnici a conservare il numero originario in favore dell'istante.

In merito alla somma da indennizzare deve trovare applicazione la norma di cui all'art. 9 del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS riconoscendo a favore dell'istante il diritto all'indennizzo di € 1000,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Quanto agli ulteriori disservizi, dagli atti non risulta la messa in mora del gestore attraverso l'inoltro di un valido reclamo.

Le domande, pertanto, non possono essere accolte.

Si riconosce, inoltre, a favore dell'istante la somma di € 150,00 a titolo di spese procedurali.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della Sig.ra C. Axxx per le motivazioni espresse in premessa e, pertanto, la società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura, l'importo di € 1.000,00 a titolo di indennizzo da perdita della numerazione, oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

2. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta ad ottemperare 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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 21/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini