

DELIBERA N. 039/2022/CRL/UD del 25/02/2022

**C. Axxx/VODAFONE ITALIA S.p.A.
(LAZIO/D/845/2018)**

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 25/02/2022;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera 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 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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. 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 8XXXXX) che era abbinato alla propria abitazione dal 1967.

Nel contratto, infatti, è stata fatta esplicita richiesta di effettuare il suddetto passaggio, conservando il precedente numero di telefono, e di tale circostanza è stata data espressa e solerte assicurazione dall'operatore commerciale Vodafone che ha curato la trattativa, confermando l'immediata portabilità del numero.

Improvvisamente però, dopo circa un paio di mesi, precisamente nella giornata del 18/11/2017, il numero preesistente (06 8xxxxx) smetteva di essere operativo, e veniva sostituito con un altro numero (06-8xxxx). 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 devono ritenersi 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 priva 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.

È da riconoscere, pertanto l'indennizzabilità del disservizio subito dalla Sig.ra Antonucci nella misura di seguito esplicitata.

Dal 17.9.2017 (termine massimo di 12 gg entro cui avrebbe dovuto concludersi la portabilità del numero richiesta con la sottoscrizione del contratto del 5.9.2017) al 18.11.2017 (data di portabilità del numero) la somma di € 310,00 ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS.

Dal 20.11.2017 (data di interruzione del servizio del numero provvisorio attivato) al 12.12.2017 (data di riattivazione della linea a seguito di GU5) la somma di € 200,00 ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS.

Infine, per la non contestata perdita del numero posseduto dall'istante da oltre 10 anni, si riconosce il massimo indennizzo di € 1.000,00, ai sensi dell'art. 9 del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS.

Si riconosce, infine, la somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della Sig.ra Corinna Antonucci nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. 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, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

- € 310,00 ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS;
- € 200,00 ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS;
- € 1.000,00 ai sensi dell'art. 9 del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS.

2. La società Vodafone Italia S.p.A è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

.E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 25/02/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini