

DETERMINA DIRETTORIALE 68/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/232361/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA City Express -
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza della società CITY EXPRESS, del 21/01/2020 acquisita con protocollo n. 0028351 del 21/01/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

La società City Express, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Valletta, intestataria delle utenze telefoniche business n. 3386847xxx, n. 3938868xxx, n. 3209070xxx e n. 3899295xxx, ha contestato la ritardata attivazione contrattuale previa portabilità delle predette risorse numeriche da altro operatore. In particolare, l’istante, cliente WIND Tre, ha rappresentato di avere richiesto in data 30/07/2018 la portabilità delle quattro numerazioni 3386847xxx, 3938868xxx, 3209070xxx, 3899295xxx in Vodafone Italia. Il trasferimento delle risorse numeriche è stato espletato solo in data 13/10/2018 con notevole ritardo rispetto alla tempistica prevista dalla delibera n. 147/11/CIR. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione delle n. 4 Sim dal 30/07/2018 al 13/10/2018; ii. il rimborso delle spese procedurali.

La società Vodafone Italia S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “il contratto del 30 luglio 2018 prodotto dall’istante non riporta, invero, i dati per la richiesta di mnp (operatore donating e seriale sim con tale gestore), manca l’indicazione del codice rivenditore, manca l’indicazione dei dati del delegato e della società. Si eccepisce, poi, che non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 e tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo: infatti, in base all’art. 14, comma 4, della del. N. 347/18/CONS, All. A, “[s]ono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Pur ritenendo assorbenti le eccezioni di cui sopra, per quanto riguarda la contestazione relativa alla ritardata portabilità delle sim mobili 3386847xxx; 3938868xxx; 3209070xxx; 3899295xxx preme rilevarsi che a sistema Vodafone risulta una gestione del settembre 2018 in base a cui si invitava l’istante a saldare la fattura scaduta in data 10/08/2018 (n. AI13166145 del 21 luglio 2018) per poter procedere all’attivazione di nuove sim. L’istante procedeva al pagamento in data 6 settembre 2018 e le richieste di mnp per ognuna delle 4 sim si espletavano tutte in data 11 settembre 2018. Si ricorda, inoltre, che l’indennizzo giornaliero per il ritardo nell’espletamento della procedura di cambiamento di operatore, a carico dell’operatore ritenuto responsabile, è previsto nella misura pari a € 1,50 (art. 7, co 1, Del. N. 347/18/CONS, All. A). Per mera

completezza difensiva, si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR, n. 59/18/CIR). Si fa presente che sussiste a carico della società istante una morosità di € 6.050,18. Alla luce di quanto esposto in narrativa, si contestano in toto le richieste avanzate dalla società City Express, attesa la loro inammissibilità e infondatezza, e si chiede, pertanto, il rigetto dell'istanza".

Si dà atto che il procedimento è stato trasferito per competenza all'Autorità in data 21 marzo 2021. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato. In via preliminare, va premesso che l'eccezione di incompletezza documentale della PDA sottoscritta in data 30/07/2018 sollevata in memoria dall'operatore non può ritenersi meritevole di considerazione, atteso che la società Vodafone Italia S.p.A. fa riferimento ad "una gestione del settembre 2018 in base a cui si invitava l'istante a saldare la fattura scaduta in data 10/08/2018 (n. AI13166145 del 21 luglio 2018) per poter procedere all'attivazione di nuove sim", senza però comprovare nel contempo la data effettiva della richiesta di portabilità; invero dalla copia delle schermate di sistema prodotte in allegato alla memoria, si evince *ictu oculi* che la richiesta è stata inserita nel sistema di provisioning in data 06/09/2018 (data di acquisizione) e poi espletata con esito positivo in data 11/09/2018 (data di effettivo porting). Per quanto concerne la ritardata attivazione del servizio previa portabilità delle quattro risorse numeriche da WIND Tre S.p.A. si deve evidenziare che la società Vodafone S.p.A. si è limitata ad asserire in memoria che la procedura di portabilità numerica è stata subordinata all'acquisizione dell'evidenza di pagamento di euro 191,78 della fattura scaduta in data 10/08/2018 (n. AI13166145 del 21 luglio 2018), come peraltro si evince dalla copia della schermata della nota di gestione allegata alla memoria; tuttavia detta società non ha fornito alcuna giustificazione in ordine al disservizio lamentato dall'istante fino al 11/09/2018, data di espletamento della portabilità numerica e non ha addotto alcuna motivazione in ordine al ritardato inserimento della richiesta di porting rispetto alla richiesta dell'istante contenuta nella PDA del 30/07/2018. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata attivazione inerente alle risorse numeriche 3386847xxx; 3938868xxx; 3209070xxx; 3899295xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 01/08/2018 (*dies a quo*, con decurtazione delle 48 ore previste dal quadro regolamentare) all'11/09/2018 (data di effettiva attivazione previa portabilità delle numerazioni in Vodafone Italia), per il numero complessivo di 41 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento indennizzi secondo il quale "in caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6", in considerazione del fatto che le utenze telefoniche, attive e disponibili in WIND Tre S.p.A., non sono state comunque disservite. Detto parametro però va computato in misura del doppio attesa la natura business dell'utenza interessata dal disservizio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi. Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/01/2020, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 492,00 (quattrocentonovantadue/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 pro die per il numero di 41 giorni di mancata portabilità delle quattro risorse numeriche 3386847xxx; 3938868xxx; 3209070xxx; 3899295xxx dal 01/08/2018 all'11/09/2018, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 1, e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini