corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

ARS

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DETERMINA n° 08 / 2019

Definizione della controversia
Sig. **/ Vodafone Italia S.p.A.**
GU14/417/2017

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell'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 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.)*;

VISTO l'accordo quadro tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, del 28 novembre 2017;

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 01.01.2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito "*Regolamento*"), *l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del "*Regolamento*";

VISTO il "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l'istanza acquisita in data 09.10.2017 al protocollo n°51926 del CoReCom Sicilia con la quale la sig. ha chiesto l'intervento del CoReCom per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia S.p.A. *ai sensi degli artt.14 e ss. del regolamento in Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;*

VISTI gli atti del procedimento

CONSIDERATA **la posizione dell'istante** che in sintesi ha rappresentato quanto segue:

- in data 08.11.2016 ha richiesto a Vodafone la portabilità da Telecom Italia del n° 0 (utenza consumer)

- dal 4 febbraio 2017 l'utenza telefonica, in entrata non è stata più nella disponibilità dell'istante mentre la stessa in uscita risultava condivisa con altro utente Telecom
- il disservizio è stato trattato come guasto tecnico per più di tre mesi
- in seguito alla presentazione di formulario GU5, associato all'UG n.1500/2017, Vodafone ha generato ed attivata l'utenza n°09 al fine di mettere l'istante in condizione di usufruire dei servizi richiesti
- quanto accaduto a portato alla perdita della numerazione storica, posseduta dal 2006, che è stata assegnata da Telecom ad altro utente

In base a tali premesse ha richiesto:

1. Indennizzo previsto dalla delibera Agcom 73/11/CONS in caso di perdita della numerazione
2. Indennizzo previsto all'art.5 della delibera AGCOM n. 73/11/CONS, per malfunzionamento del servizio
3. refusione spese

CONSIDERATA **la posizione dell'operatore Vodafone Italia S.p.A.** che:

- per il procedimento de quo ha depositato nei termini previsti memoria difensiva con la quale a sua difesa, non riscontrando nel proprio operato alcuna responsabilità, ha rappresentato in sintesi quanto segue :
- di avere regolarmente inoltrato la richiesta di portabilità formulata dall'istante con conseguente espletamento positivo del 02.03.2017
- successivamente per cause non imputabile alla società convenuta si è verificata una permuta errata la quale non può essere imputata a Vodafone non essendo questa ultima il gestore delle reti
- in merito all'asserita perdita della numerazione storica le eventuali responsabilità non sono da addebitare a Vodafone che ha, comunque generato l'utenza al fine di erogare il servizio
- pertanto contesta le asserzioni dell'istante e richiede l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo

- ha partecipato all'udienza di discussione effettuata in data 19.06.2018 proponendo all'istante in ottica conciliativa un indennizzo che non è stato accettato

PREMESSO CHE -la fattispecie in esame, a ben vedere, ha per oggetto la mancata portabilità dell'utenza , la conseguente perdita della medesima oltre ad un asserito disservizio subito e vengono richiesti degli indennizzi;
-la richiesta di portabilità dell'utenza de quo è stata fatta in data 08.11.2016
-dalla schermata prodotta dalla convenuta si evince che l'ordine di richiesta portabilità è stato inoltrato in data 22.02.2017, che la DAC è stata fissata per il 01.03.2017 e che l'espletamento positivo è avvenuto il 02.03.2017;
-l'istante lamenta disservizi sin dal 04.02.2017
-dalla documentazione in atti si evince che la prima fattura emessa da Vodafone per l'utenza oggetto del presente contenzioso è inerente al periodo fatturazione 20.01.2017-16.03.2017 : atteso che essa non è stata contestata, prova che il processo di portabilità si era regolarmente concluso;
- successivamente, a dire della convenuta, si è verificata una permuta errata
- nel mese di maggio 2017, probabilmente in seguito alla presentazione di formulario GU5,la Vodafone ha comunicato che da verifiche effettuate non è stato possibile riassegnare il numero utenza oggetto della richiesta ed ha attivato all'istante la nuova utenza n. 09311 ; per quest'ultima la prima fattura utile è del 12.07.2017 che non essendo stata contestata porta a dedurre che sia stata accettato il cambio appalesando una carenza di interesse alla precedente numerazione
-l'istante per i disservizi subiti non ha provato, antecedentemente alla presentazione del formulario UG (acquisito al protocollo dell'ufficio in data 12.05.2017), di avere effettuato dei reclami alla

società telefonica chiamata in causa;

CONSIDERATA **la motivazione della decisione:**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Le richieste avanzate dalla parte istante, in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.re.Com, possono essere accolte come di seguito esplicitato:

1. il richiesto di indennizzo previsto, dalla delibera Agcom 73/11/CONS, in caso di perdita della numerazione non può essere riconosciuto in quanto parte istante non ha prodotto prova di avere rappresentato il disservizio, che potrebbe aver portato alla perdita della numerazione oggetto dell'odierno procedimento, antecedentemente alla presentazione del formulario UG e del GU5 ed avendo accettato la nuova numerazione, generata dalla Vodafone in seguito alla richiesta del GU5 n.240/2017, ha manifestato una carenza di interesse all'utenza 09319
2. atteso che l'utenza oggetto del presente contenzioso si è assestata sui sistemi Vodafone dal 02.03.2017, si deduce che il disservizio dal 04.02.2017 non è imputabile alla convenuta; mentre il richiesto indennizzo per il malfunzionamento del servizio viene addebitato alla Vodafone dal 02.03.2017 (giorno espletamento positivo portabilità) alla 15.05.2017 (data richiesta adozione di un provvedimento temporaneo diretto a garantire la corretta fruizione del servizio) per un totale di giorni74 in quanto se pur vero che l'istante per i disservizi subiti non ha provato, antecedentemente alla presentazione del formulario UG (acquisito al protocollo dell'ufficio in data 12.05.2017), di avere effettuato dei reclami alla società telefonica chiamata in causa e pur vero che dall'analitico delle chiamate effettuate si evincono, a partire dal mese di marzo 2017, diverse chiamate effettuate al servizio clienti che lasciano intuire che dei problemi vi fossero .
   Pertanto la convenuta dovrà corrispondere all'istante, per quanto previsto al comma 2 dell'art.5 della delibera AGCOM n. 73/11/CONS, un indennizzo di € 2,50 *pro die* per i 74 giorni di irregolare o discontinua erogazione del servizio per un totale di € 185,00
3. in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi, per orientamento dell'Autorità e per quanto previsto alla delibera n.276/13/CONS secondo cui *« .....il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [....], ..in un'ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare ...»* nulla osta a disporre la liquidazione di indennizzi non richiesti soprattutto in considerazione del fatto che alcuni di essi - secondo la normativa dei settore- dovrebbero essere liquidati automaticamente. Per quanto sopra, si ritiene che l'istante abbia diritto ad un indennizzo per ritardata portabilità in quanto vi è stato un ritardo nella gestione della richiesta di portabilità da parte della convenuta Vodafone; rilevato che la richiesta di portabilità datata 08.11.2016, (doveva concludersi entro gg.60) si è conclusa 02.03.2017 con un ritardo temporale di gg.54, si ritiene che l'istante abbia diritto, ai sensi dell'art.6 comma 1 del regolamento di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS , all'indennizzo calcolato secondo il parametro di €5,00 pro die per i gg.54 di ritardo e per un importo totale di € 270,00
4. appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'art.19 comma 6, del Regolamento, l'importo di € 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura considerato che lo stesso, spostandosi dalla sua residenza, ha partecipato alle udienze di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi al CoReCom

Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.

DETERMINA

Per le motivazioni di cui in premessa, di accogliere parzialmente, con rigetto delle ulteriori richieste, l'istanza presentata del Sig nei confronti della società telefonica Vodafone Italia S.p.A. come di seguito esplicitato.

L'operatore telefonico Vodafone Italia S.p.A., è tenuto a corrispondere a mezzo di assegno o bonifico la somma di € 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza al soddisfo:

-l'importo di € 270,00 a titolo di indennizzo per ritardata portabilità, ai sensi dell'art.6, comma 1, del regolamento di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS

-l'importo di € 185,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio, per quanto previsto al comma 2 dell'art.5 della delibera AGCOM n. 73/11/CONS

La società resistente è tenuta altresì a comunicare a questo CoReCom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro gg.60 dalla notifica della stessa

Ai sensi dell'art.19 comma 3, del " *Regolamento* ", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e e per gli effetti dell'art.98, comma 11 del decreto legislativo 01 agosto 2003 n°259

Il presente atto può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* , in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del " *Regolamento*".

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM.*

Palermo, 30.04.2019

REGIONE SICILIANA SEGRETERIA GENERALE PRESIDENZA

Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara