

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G. OLIVIERO / VODAFONE ITALIA XXX
(LAZIO/D/641/2016)

Registro Corecom n. 05

IL DIRIGENTE

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”;

VISTA l’istanza dell’utente G. OLIVIERO;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato, nei confronti dell’operatore Vodafone, L’interruzione del servizio a far data dalla migrazione in Vodafone, la sostituzione del numero con uno provvisorio e la riattivazione solo dopo 100 giorni.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue.

- a) In data 16.1.2016 richiedeva la migrazione della propria linea da Telecom a Vodafone;
- b) Dal 22.1.2016 alla linea attivata con Vodafone veniva attribuita una numerazione provvisoria; dopo 5 giorni cessava di funzionare.
- c) i reclami al call center rimanevano privi di esito;
- d) in data 4.4.2016 faceva istanza di riattivazione urgente presso il Corecom;
- e) cio' nonostante, la linea veniva riattivata dopo 100 giorni;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1. Indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
- 2. Indennizzo per sospensione del servizio; perdita della numerazione;
- 3. Indennizzo per mancata risposta ai reclami

2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore con la memoria difensiva, eccepiva la totale carenza di elementi probatori a sostegno della domanda, nonché la sua eccessiva genericità, tale da violare il diritto di difesa di controparte .

Rilevava che non appena richiesta, si attivava tempestivamente per la migrazione della linea che veniva attivata sui propri sistemi il 29.1.2016, come risultava dalla schermata Pegaso depositata, nonché rilevabile anche nell'ultima fattura Telecom in atti.

Quanto al numero sostitutivo, eccepiva che in tutte le fatture figurava inequivocabilmente la numerazione di cui era titolare l'utente.

Concludeva pertanto per il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Tuttavia, si deve convenire con la controparte sul fatto che i fatti dedotti sono carenti della minima allegazione necessaria a supportarli, specie in merito alla dichiarata attivazione di un numero provvisorio ed alla carenza assoluta di reclami in merito al disservizio lamentato.

3.1 Sulla ritardata attivazione dei servizi, con interruzione degli stessi.

Contraddittorie sono alcune circostanze addotte come la migrazione del numero solo dopo 100 giorni, l'attivazione del 22.1.2016 con altro numero e successiva cessazione del servizio, specie se rapportate alle tipologie di indennizzo richieste.

Inoltre manca la fonte negoziale della pretesa, ovvero il contratto Vodafone, rispetto al quale si lamenta il ritardo nell'adempimento dell'obbligazione.

Sono tuttavia in atti, per deposito di controparte, le schermate di sistema della migrazione avvenuta, laddove risulta che il contratto è stato sottoscritto il 12.1.2016, la richiesta a Telecom inoltrata il 18.1.2016; dopo aver acquisito l'ok per silenzio-assenso del donating, aveva attivato la numerazione a DAC il 29.1.2016.

Non risulta nei sistemi alcuna numerazione provvisoria della quale peraltro doveva fornire supporto probatorio l'utente, avendo lamentato il ritardo nella migrazione del proprio numero ("onus probandi incubet ei qui dicit ").

Perciò non è possibile accogliere la domanda in ordine alla ritardata attivazione/portabilità, per carenza di elementi qualificanti la fattispecie, né per la tempistica che risulta regolare.

Quanto all'interruzione, l'utente deduce essersi verificata 5 giorni dopo la dedotta data di attivazione (22.1.2016); tuttavia non si rinvencono reclami né scritti né telefonici prima del 4.4.2016, data di deposito dell'istanza GU5.

Prima di allora dunque, il gestore che ha ammesso il disservizio in sede di risposta alla richiesta dei osservazioni, non è stato messo nelle condizioni di conoscere l'evenienza, né dunque di attivarsi per la sua risoluzione come in effetti accaduto a seguito di istanza di riattivazione urgente.

Ne è ragionevole supporre l'assenza di reclami per un disservizio asseritamente protrattosi per tanti mesi.

Considerata dunque l'istanza Gu5 come segnalazione valida ai fini della risoluzione del problema, ed attesa la non utilizzabilità del dies ad quem indicato dall'utente "solo dopo 100 giorni", pare ragionevole considerare la durata dell'interruzione limitata al periodo intercorrente tra la presentazione del Gu5 ed il tempo regolamentare (e mediamente riscontrabile) necessario alla riattivazione, ovvero 10 giorni.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo di cui all'art.5.1 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS , per l'importo di euro 100,00.

Nulla da disporsi in ordine alla mancata risposta ai reclami, posto che, come già osservato, non sono in atti reclami .

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensare le spese procedurali tra le parti, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, considerato il modesto valore della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che

hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. G. OLIVIERO, nei confronti della Vodafone Italia XXX.
2. La Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, l'indennizzo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo ex art.5, comma 1 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS;
3. La Vodafone XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 30/01/2019

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio

F.TO