

ATTI 1.21.1. – 2016/6023/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 67 del 19 dicembre 2018

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
BONECCHI	Daniele
CAVALLIN	Mario

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Vodafone Italia s.p.a.

La struttura proponente:

La Dirigente Servizio Segreteria dell'Assemblea
e Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed in particolare il Regolamento di cui all’allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza presentata in data 18 ottobre 2016 con cui XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore Vodafone Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 18 ottobre 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la ditta XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Vodafone Italia S.p.a. (da qui in seguito Vodafone) avente a oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa e ADSL.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata, e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- in data 5.11.2015, Il sig. XXX (titolare della XXX) – già cliente Telecom per quanto riguarda la linea telefonica fissa e dati con la numerazione XXX - stipulava con Vodafone, presso l'agente autorizzato XXX, un contratto relativo alla telefonia fissa, mobile e dati, chiedendo la portabilità dal precedente operatore, dunque con la conservazione della predetta numerazione ed il funzionamento della stessa, anche per tutto il periodo necessario alla migrazione da un operatore all'altro;
- in data 15 dicembre 2015 presso XXX si recava un tecnico Vodafone per la consegna e l'installazione della Vodafone Station, con regolare operatività dell'utenza fissa e della rete dati;
- a partire dal 28 dicembre 2015 l'utenza fissa e la rete dati hanno smesso di funzionare arrecando notevoli disagi oltre che pregiudizio economico alla XXX;
- nonostante il sig. XXX abbia provveduto a denunciare immediatamente il disservizio sia alla Vodafone che a Telecom, il problema non è stato risolto in quanto i due operatori hanno fornito versioni contrastanti tese ad addossare all'altro la responsabilità dell'occorso;
- Telecom sostiene di avere correttamente proceduto all'operazione di portabilità mentre Vodafone sostiene di non potere effettuare la portabilità per effetto della cessazione del numero da parte di Telecom;
- Vodafone infine ha attivato la rete dati e la linea fissa ma con una nuova numerazione giacché la portabilità del n. XXX non è mai stata effettuata.

Sulla base di tutto quanto esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- i. indennizzo per omessa o ritardata attivazione dei servizi di rete fissa e dati business dal 5 dicembre 2015 al 17 febbraio 2016 (74 giorni) per complessivi € 2.200,00;
- ii. indennizzo per omessa portabilità dell'utenza business dal 5 dicembre 2015 al 17 ottobre 2016 (317 giorni) per complessivi € 3.170,00;
- iii. indennizzo per perdita della numerazione (€ 2.000,00);
- iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami (€ 600,00);
- v. rimborso spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella memoria ritualmente depositata ha esposto quanto segue:

- *Vodafone, a seguito della richiesta di portabilità dell'utenza XXX come da proposta di abbonamento del 5.11.2015, procedeva immediatamente alla procedura così come stabilita dalla normativa AGCOM;*
- *Vodafone riceveva da parte del gestore cd "donating", nella fattispecie Telecom, riscontro negativo di liberazione dell'utenza cd "ko" per cessazione utenza;*
- *successivamente Vodafone proponeva l'attivazione di nuova linea telefonica;*

- in data 10.3.2016 Vodafone, a seguito del reclamo a mezzo del legale per la mancata migrazione dell'utenza XXX, comunicava con ticket n. XXX mezzo del call center l'impossibilità di importare l'utenza XXX a causa della cessazione del numero da parte di Telecom e proponeva lo sconto del 50% del canone di connettività per 4mesi per il nuovo Link XXX;
- le parti non raggiungevano alcun accordo, neppure in sede Corecom Lombardia per il tentativo obbligatorio di conciliazione;
- nessuna responsabilità può essere addebitata alla Vodafone per la perdita della numerazione XXX, in quanto tale utenza non è mai entrata nella disponibilità della rete Vodafone a causa della cessazione dell'utenza da parte del gestore Telecom;
- Vodafone ha immediatamente comunicato la possibilità di attivazione di nuova linea per l'utilizzo dei servizi;
- Vodafone Italia spa richiede al Comitato adito l'integrazione istruttoria al gestore terzo "Telecom Wholesale" per documentazione relativa alla mancata migrazione con causale di cessazione dell'utenza;
- Vodafone Italia spa, ferme restando le eccezioni come sopra dedotte, a titolo conciliativo, senza riconoscimento di responsabilità alcuna, solo pro bono pacis, è disponibile a corrispondere la somma onnicomprensiva di € 500,00 a mezzo nota di credito a scalare dalla prima fattura utile di prossima emissione. Con riserva di depositare in sede di udienza documentazione relativa alle schermate della rete Vodafone".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Nel merito le richieste dell'utente possono essere accolte solo parzialmente, nei limiti e per le motivazioni che seguono.

a) **Con riferimento alla richiesta sub i) di indennizzo per omessa o ritardata attivazione dei servizi di rete fissa e dati business**

Sulla base di quanto acquisito all'istruttoria, l'utente risulta avere aderito a una proposta di abbonamento per la fruizione di servizi voce e dati Vodafone in data 5 novembre 2015.

In data 5 dicembre 2015 si sarebbe dovuta completare l'attivazione dei servizi attraverso l'installazione della Vodafone Station da parte di tecnici Vodafone (circostanza, quest'ultima, non contestata dall'operatore).

È altresì circostanza non soggetta a contestazione (e dall'operatore implicitamente confermata nella propria memoria) la totale assenza di servizi voce e dati che ha interessato l'utenza n. XXX a partire dal 28 dicembre 2015.

Considerato che tale disservizio si è manifestato in costanza della procedura di migrazione della predetta utenza da Telecom a Vodafone, questo Ufficio, al fine di chiarire quanto occorso, ha formulato nei confronti di Telecom richiesta istruttoria (chiedendo, in particolare, "informazioni in merito a tutte le vicende che hanno interessato l'utenza fissa n. XXX, in particolare le richieste di trasferimento ad altro operatore occorse dal 1° novembre 2015, fino alla cessazione della stessa, fornendo print screen del sistema Pitagora, corredate di dettagliate note esplicative") cui tale operatore ha riscontrato come segue: "Per il DN XXX intestato a XXX (...) è stato trovato solo il seguente ordine: In CRM 3.0 (numero di ordini: 1) Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE DI ULL LA VODAFONE in ESPLETAMENTO TECNICO KO per RINUNCIA CLIENTE; data_ricezione_ordine 04/12/2015; data_attesa_consegna 14/12/2015; rimodulata al 28/12/2015".

Il riscontro di Telecom conferma che alla data di attesa consegna, come rimodulata (che coincide proprio con l'inizio del disservizio) si è assistito a un KO che ha bloccato l'espletamento della procedura. Dunque viene confermato da Telecom quanto asserito da Vodafone nella propria memoria, anche se la causale risulta differente e coinciderebbe con la "rinuncia dell'utente". Tuttavia tale circostanza non è provata da Telecom né è confermata dall'utente che, al contrario, asserisce di avere contattato a più riprese entrambi gli operatori per risolvere il disservizio e portare a completamento la migrazione.

Ora, sebbene il blocco della migrazione non possa essere imputato a una condotta *attiva* di Vodafone, posta in essere nel corso della procedura di trasferimento dell'utenza n. XXX, questo operatore, in quanto operatore *recipient*, avrebbe comunque dovuto e potuto comunicare tempestivamente (cioè già alla data del 28 dicembre 2015) la presenza di un ostacolo alla migrazione, informando altresì successivamente l'utente delle attività eventualmente poste in essere per superarlo.

Vodafone, dunque, è venuta meno ai propri oneri informativi; pertanto la condotta omissiva dell'operatore fonda il diritto dell'utente a un congruo indennizzo da determinare utilizzando cumulativamente i parametri di cui agli artt. 6, comma 2, e 12, comma 2, del c.d. *Regolamento sugli indennizzi* di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS, e moltiplicando l'indennizzo giornaliero di € 20,00 così individuato per i 74 giorni compresi tra il 15 dicembre 2015 (data dell'installazione della Vodafone Station) e il 17 febbraio 2016 (data dell'attivazione dei servizi Vodafone con un nuovo numero), per un totale di € 1.480,00.

b) In merito alla richiesta sub ii) indennizzo per omessa portabilità dell'utenza

Tale richiesta risulta già soddisfatta dall'indennizzo come determinato al punto a).

c) In merito alla richiesta sub iii) di indennizzo per perdita della numerazione.

La richiesta merita accoglimento nei limiti e per le motivazioni che seguono.

Vodafone, benché onerata in base alle regole dell'*onus probandi* non ha prodotto alcuna documentazione atta a provare l'avvenuta cessazione dell'utenza n. XXX da parte di Telecom. Inoltre, Vodafone, come già chiarito al punto a), non ha prontamente comunicato all'utente il KO di Telecom e da tale condotta omissiva è originata l'impossibilità per quest'ultimo di attivarsi per recuperare la numerazione.

Considerato che, come si evince dalla documentazione prodotta dall'istante, l'utenza n. XXX era intestata alla XXX dall'anno 2000, si ritiene che in applicazione di quanto previsto dagli artt. 9 e 12, comma 2, del citato *Regolamento sugli indennizzi* l'utente abbia diritto all'indennizzo complessivo di € 4.000,00 per perdita della numerazione.

d) In merito alla richiesta sub iv) di indennizzo per mancata risposta ai reclami

La richiesta di indennizzo può essere accolta seppur nella misura che verrà di seguito indicata. Invero mentre è agli atti il reclamo con il quale l'utente richiedeva a Vodafone il ripristino immediato della numerazione XXX, inviato con PEC del 17 febbraio 2016, non è stato prodotto alcun documento atto a provare l'avvenuto riscontro scritto di Vodafone. Considerato che in base all'art. 8, comma 4, della *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni* di cui alla delibera n. 179/03/CSP "*In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti*", la condotta omissiva di Vodafone, che ha mancato di provvedere a riscontrare adeguatamente e per iscritto l'utente, fonda il diritto di quest'ultimo all'indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11 del citato *Regolamento sugli indennizzi*. Il parametro di € 1,00 pro die ivi previsto andrà moltiplicato per i 109 giorni compresi tra la data del reclamo (17 febbraio 2016) e il 20 luglio 2016 (data dell'udienza di conciliazione), decurtati i 45 giorni previsti dall'art. 8 della *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni* di cui alla delibera n. 179/03/CSP, per complessivi € 109,00.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 100,00 in favore della XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di Euro 1.480,00 (millenovecentoventiquattro/00) quale indennizzo per omessa o ritardata attivazione dei servizi di rete fissa e dati e omessa portabilità del numero, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di Euro 4.000,00 (quattromila/00) quale indennizzo per perdita della numerazione XXX in uso all'utente dall'anno 2000, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iii. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di Euro 109,00 (centonove/00) quale indennizzo per mancata risposta al reclamo del 17 febbraio 2016, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iv. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

3. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La Dirigente Servizio Segreteria dell'Assemblea
e Authority regionali
Silvana Magnabosco

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

La Dirigente Servizio Segreteria dell'Assemblea
e Authority regionali
Silvana Magnabosco