

DELIBERA N. 83/20

**XXXXX XXXXX XXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/68022/2019)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 27/05/2020;

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. 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 sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; 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 Assemblee 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 delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX XXXXXX del 14/01/2019 acquisita con protocollo n. 0014070 del 14/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 14 gennaio 2019, il sig. XXXXXX ha rappresentato quanto segue: “Il 07/10/2016 è stato firmato il contratto con Vodafone ove era indicato che veniva mantenuto il numero di Fax XXXXXX. Il 27/10/2016 c'è stata l'attivazione e perdevi per sempre tale fax XXXXXX, in più non mi funzionava più la mia mail XXXXXXXX da Outlook, la videosorveglianza per mancanza di indirizzo ip statico e perdevi la linea analogia per il funzionamento dell'antifurto in caso di blackout . Il danno più grosso è stata la perdita del numero di fax che avevo attivo dal 2010 e avevo tutta la carta intestata, timbri e avevo stampato circa 7000 volantini con il vecchio fax”. Sulla base di tali contestazioni il sig. XXXXXX ha formulato le seguenti richieste: i. indennizzo per perdita numero di Fax in uso da sei anni; ii. indennizzo per (affermazioni non veritiere o) mancata comunicazione impedimento € 15,00/giorno dal 27/10/2016 al 29/11/2018: tot € 11.445,00; iii. indennizzo per mancata risposta al reclamo nella misura massima di € 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Con nota del 27 febbraio 2019, Vodafone ha dichiarato: “Il numero di fax non potrà essere importato in Vodafone perché si tratta di una numerazione Voip; il cliente risulta essere stato informato in data 05.11, un paio di giorni dopo aver inviato la pec; poi nessuna altra comunicazione. Presente a sistema rinuncia del cliente alla numerazione Voip legata al numero Tim XXXXXX”. A sostegno di quanto affermato, Vodafone non allega alcuna documentazione.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte – seppure nei limiti quantitativi che verranno indicati – per le motivazioni che di seguito saranno espone. In ordine alla richiesta di cui al punto i., l'utente lamenta la perdita del numero di fax XXX XXXXX al momento dell'attivazione dei servizi Vodafone, a seguito del passaggio da altro OLO. Vodafone imputa tale problematica al fatto che tale utenza fosse relativa a servizio Voip e che di tale circostanza fosse stato messo al corrente l'utente. Tuttavia l'operatore non assolve al proprio onere probatorio, non fornendo alcuna prova di quanto dedotto, né circa la natura Voip della numerazione di cui è contestata la perdita, né della tempestiva e corretta comunicazione all'utente circa l'impossibilità di trasferire tale risorsa numerica da altro Olo. Non solo: con mail del 15 novembre 2016 (depositata da parte istante) l'agente Vodafone dichiarava di avere aperto una segnalazione per il ripristino del numero di fax che risultava “correttamente importato”, nonché per sollecitare un riaccredito “per il tempo perso e i disagi occorsi”. E la proposta di abbonamento, sempre prodotta dall'utente, indica infatti la linea aggiuntiva XXX XXXX come “da attivare” (qualificata con “A” nella legenda della Pda), “importando”

la numerazione da altro Olo (importazione qualificata nella legenda della Pda con la lettera "C"). A tutto ciò, si aggiunga che, come precisato da Agcom "la portabilità di numerazioni geografiche in tecnica VoIP, sia nell'ambito dell'attivazione/migrazione del servizio d'accesso, sia nell'ambito della pura Number Portability, non presenta vincoli di natura tecnica, sia nel caso che la numerazione in questione sia quella principale sia nel caso che essa sia secondaria (accesso multi-numero). È possibile, in particolare trasformare lo stesso numero: a. da VoIP a VoIP; b. da PSTN a VoIP; c. da VoIP a PSTN. Nei casi a. e b. la trasformazione è possibile purché l'operatore recipient sia dotato dei necessari equipaggiamenti di accesso, ossia accesso alla rete IP e capacità di gestione del servizio VoIP su tale accesso. Diversamente il recipient potrebbe egualmente accogliere la numerazione, utilizzando la tecnica telefonica tradizionale PSTN (e rientrando dunque nel caso c.), eventualmente sottoscrivendo un contratto WLR con Telecom Italia S.p.A. Il criterio, comunque, è che la portabilità delle numerazioni deve essere attuata sulla base del principio della neutralità tecnologica, in quanto è ininfluente la tecnica di implementazione del servizio, purché esso sia garantito all'utente finale. Sulla base di tali considerazioni si ritiene che non è corretto addurre che una numerazione attiva realizzata in tecnica VoIP non può essere oggetto di migrazione o portabilità stante la propria caratteristica tecnica di numero VoIP" (cfr. Agcom Del. 150/15/CIR). Pertanto, alla luce dell'istruttoria condotta e di quanto sopra riportato, si ritiene che l'istante abbia diritto a un indennizzo per la perdita del numero di fax, non portato in Vodafone. Tuttavia, in mancanza di documentazione che comprovi i sei anni di titolarità del numero, si ritiene di potere riconoscere in favore dell'utente l'indennizzo complessivo di € 400,00 secondo quanto disposto dagli artt. 10 e 13, comma 3, del c.d. Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS. Quanto alla richiesta di cui al punto ii. di indennizzo per mancata comunicazione dell'impedimento al trasferimento del numero di fax, si ritiene che, in ossequio a quanto precisato da Agcom nelle linee guida di cui alla Delibera 273/13/CONS, essa debba essere intesa come richiesta di indennizzo per la mancata attivazione del servizio fax sulla numerazione XXXXXX, in ordine alla quale, per le ragioni già espresse poco sopra, si ritiene che il sig. XXXXXX abbia diritto ad un congruo indennizzo. Per il calcolo di tale indennizzo si ritiene si debba avere riguardo al parametro di € 6,00/die previsto dall'art. 6, comma 1 (come richiamato dall'art. 7, comma 1) del citato Regolamento sugli indennizzi, da raddoppiare per effetto dell'art. 13, comma 3, e da moltiplicare per i giorni compresi tra la data in cui l'utente ha richiesto la portabilità (7 ottobre 2016) e il 6 dicembre 2016 (data certa in cui l'utente, come risulta dalla pec inviata dall'operatore, dichiara di essere stato messo al corrente dell'impossibilità dell'attivazione del numero e della perdita definitiva del medesimo, nonché dell'assegnazione di un diverso numero per la fruizione del servizio fax), per complessivi 60 giorni, per un totale di € 720,00. Infine, si ritiene di potere parimenti accogliere la richiesta di indennizzo di cui al punto iii. per mancata risposta al reclamo, non risultando in atti alcuna risposta alla Pec del 19 novembre 2016 e alle successive (del 6 dicembre 2016 e del 24 gennaio 2018), inviate dopo il primo riscontro interlocutorio del 16 novembre 2016. L'utente avrà pertanto diritto a un indennizzo di €

300,00, in base a quanto disposto dall'art. 12 comma 1 del citato Regolamento Indennizzi.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXX nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a. nei termini e per le motivazioni di cui in premessa. La società Vodafone è tenuta a: i. corrispondere in favore del sig. XXXX l'importo di € 400,00 quale indennizzo per la perdita del n. XXXXXX, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; ii. corrispondere in favore del sig. XXXXXX l'importo di € 720,00 quale indennizzo per la mancata attivazione in portabilità del n. XXXXXX (servizio fax), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; iii. corrispondere in favore del sig. XXXX l'importo di € 300,00 quale indennizzo per la mancata risposta a reclamo, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza. La società Vodafone è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 27 maggio 2020

IL PRESIDENTE