

| | |
|-------------|------------------|
| DELIBERA N. | 48/2014 |
| TITOLO | 2014.1.10.4 |
| | 2014.1.10.21.786 |
| LEGISLATURA | IX |

Il giorno 5 dicembre 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

| | |
|------------------|----------------|
| GIOVANNA COSENZA | Presidente |
| MARINA CAPORALE | Vicepresidente |
| MAURO RAPARELLI | Componente |

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / VODAFONE OMNITEL X



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CSP, 274/07/CONS, 41/09/CIR, 121/11/CIR, 14/11/CIR, 61/12/CIR, 81/12/CIR;

Visto lo "*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 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2014.2078 del 04/12/2014);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 5 dicembre 2014;



1. La posizione dell'istante

La società X contesta la mancata portabilità nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 22/01/11 ha sottoscritto un contratto Vodafone business richiedendo il passaggio delle linee di telefonia fissa e ADSL da Fastweb X (di seguito Fastweb) a Vodafone, così come per ciò che riguarda la telefonia mobile da Tim a Vodafone;
- in data 16/02/2011 la società X era isolata per quanto riguarda le due linee fisse XXXX.XXXXXX e XXXX.XXXXXX, risultando impossibili le telefonate in entrata, in uscita e l'utilizzo del fax;
- dopo numerosi reclami inoltrati a Vodafone senza riscontro, chiedeva il rientro in Fastweb in data 08/04/2011, avvenuto solo il 26/08/2011 a causa dell'inadempienza del predetto gestore;
- solamente l'08/05/2011 veniva riattivato il fax e dal 26/08/2011 era possibile ricevere le telefonate in entrata.

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

- a) il rimborso delle fatture emesse da Vodafone (fatture n. 3550662, n. 6211395, n. 11716506, n. 8931114, n. 4583824, n. 1078489, n. 4086182, n. ac07097298, n. ac10142444 e n. ac13201236);
- b) gli indennizzi dovuti per ogni linea interessata dal 16/02/2011 al 26/08/2011;
- c) gli indennizzi dovuti per la mancata risposta ai reclami telefonici effettuati al centro di assistenza tecnica (XXX.XXXXXX), con e-mail dell'8/04/2011 e con raccomandata del 02/05/2011.

2. La posizione dell'operatore

- La società Vodafone, nella propria memoria e nel corso dell'audizione ha rilevato di aver svolto tutta l'attività prevista per attuare la portabilità richiesta dall'istante, e di aver "costantemente monitorato l'andamento della pratica effettuando ogni intervento necessario". La migrazione non è mai avvenuta a causa della rinuncia da parte dell'istante all'importazione delle utenze in data 08/04/2011, con conseguente archiviazione della pratica in data 14/04/2011. Pertanto, non essendo mai avvenuto il



passaggio delle linee da Fastweb a Vodafone, i malfunzionamenti riscontrati sulle linee interessate, successivamente alla data di annullamento della procedura da parte del *recipient*, non sono imputabili allo stesso.

- La Società Fastweb, coinvolta ai soli fini istruttori, nella propria memoria ha rilevato che il giorno 28/1/2011 è avvenuta l'attivazione della procedura di migrazione da parte di Vodafone con il conseguente KO della stessa in data 16/02/2011. Il 18/03/2011 Vodafone ha avviato ulteriore procedura di migrazione risultata annullata in fase 2 per "sessione scaduta".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub a* non può essere accolta ai sensi dall'art. 14, c. 1, dell'Allegato A della Del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod., in quanto gli importi contestati in fattura riguardano le linee mobili, non oggetto della presente controversia.
- b) Per quanto concerne la domanda relativa agli indennizzi dovuti per ogni linea interessata dal 16/02/2011 al 26/08/2011, la stessa può essere parzialmente accolta, con alcune precisazioni. E' necessario, *in primis*, chiarire la natura del disservizio subito e l'arco temporale da considerare ai fini dell'indennizzo. Rispetto al primo punto si rileva che il disagio subito riguarda l'omessa portabilità delle due linee fisse XXXX.XXXXXX e XXXX.XXXXXXX da Fastweb a Vodafone e il ritardato rientro in Fastweb. L'arco temporale da considerare è circoscritto dal 16/02/2011, data del primo KO della procedura, come comprovato dalle copie delle schermate Eureka, all'08/04/2011, data di comunicazione da parte dell'utente della propria volontà di risolvere il contratto, come risulta dalla e-mail inviata dall'istante e recepita dal gestore con la risposta del 19/04/2011. La responsabilità del disservizio può essere addebitata interamente all'operatore *recipient*, nella fattispecie Vodafone, in quanto, dalla documentazione prodotta, non risulta abbia fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità (cfr. del. Agcom nn. 179/03/CSP, 274/07/CONS, 41/09/CIR, 121/11/CIR, 14/11/CIR, 61/12/CIR, 81/12/CIR). Ne discende l'obbligo per Vodafone di provvedere al relativo indennizzo, sulla base dell'art. 6 del Regolamento Indennizzi, trattandosi di omessa portabilità del numero, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, attesa la natura *business* dell'utenza. Nel caso di specie, la natura del disservizio, ha interessato le due linee fisse XXXX.XXXXXX e XXXX.XXXXXXX, con conseguente computo



dell'indennizzo calcolato per ogni linea. Infine, i disservizi subiti riguardanti il mancato rientro in Fastweb non possono essere imputati a Vodafone, proprio in virtù del fatto che non essendo mai avvenuta l'importazione delle suddette utenze, esse sono sempre rimaste nella disponibilità dell'OLO *donating* Fastweb. Alla luce di tali premesse, dunque, l'indennizzo andrà calcolato moltiplicando l'importo unitario di euro 10,00 per i 52 giorni di disservizio sulle due linee fisse interessate (dal 16/02/2011 all'08/04/2011), per un totale di euro 1.040,00.

- c) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. L'istante ha asserito di aver effettuato diversi reclami, sia telefonici che scritti. In merito a questi ultimi, l'istruttoria rileva una raccomandata A/R del 02/05/2011, mancante però della comprovata ricevuta di trasmissione al destinatario e della conferma di ricezione da parte dello stesso, sebbene il Corecom l'avesse espressamente richiesta con la comunicazione di avvio del procedimento in oggetto (prot. n.41873 del 24/10/2012). Nonostante ciò, dalla documentazione prodotta, risulta anche una e-mail di reclamo dell'08/04/2011 che si evince recepita dal gestore con la e-mail di riscontro del 19/04/2011, in cui quest'ultimo ha fornito una risposta non adeguatamente motivata in merito al disservizio lamentato. Pertanto, si riconosce l'indennizzo di euro 150,00 in favore dell'istante, in applicazione dell'art. 11, comma 1, della del. 73/11/CONS. dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Vodafone per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



- I. euro 1.040,00 (millequaranta/00) a titolo di indennizzo onnicomprensivo per i disagi lamentati;
 - II. euro 150,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
3. La società Vodafone è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

