

Protocollo: vedi segnatura XML

Tit. 2016.1.10.21.636

**OGGETTO: Definizione controversia XXX / Vodafone Italia X**

La Responsabile del Servizio

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";

Vista la delibera AGCOM n. 179/03/CSP, AGCOM n. 643/13/CONS, Corecom Umbria n. 15/11, Corecom Lazio n. 29/11, Corecom Lazio n. 55/11, Corecom Toscana n. 8/12.

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell’istante

L’istante ha contestato la mancata/parziale fornitura dei servizi di telefonia fissa e internet e la perdita della numerazione da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere ricevuto da Vodafone, in data 04.11.2015, messaggio (SMS) di conferma attivazione della linea;
- di aver subito la sospensione della linea nello stesso giorno, in quanto l'operatore donating aveva dismesso il servizio, ma Vodafone non aveva effettivamente attivato lo stesso;
- di aver provveduto, nei giorni seguenti, a contattare l'operatore tramite call center per richiedere l'invio di un tecnico;
- di avere ricevuto dal tecnico la comunicazione che il servizio non poteva essere attivato in quanto la zona non era coperta da Fibra;
- di avere provveduto a richiedere a Vodafone, dopo numerosi reclami, sia al call center, che per iscritto (vedasi allegati del 13.11.2015, 16.11.2015, 02.12.2015), il codice di migrazione;
- di essere stato informato dal gestore che detto codice era utilizzabile solo con linea Adsl;
- di aver perduto il proprio numero di utenza per poi riattivare il servizio con altro operatore.

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

- a) l’indennizzo per perdita del numero di telefono per un totale di euro 525,00;
- b) l’indennizzo per mancata attivazione del servizio voce per un totale di euro 300,00;
- c) l’indennizzo per mancata attivazione linea dati internet per un totale di euro 300,00;
- d) l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami per un totale di euro 200,00;
- e) l’indennizzo per il rimborso delle spese di procedura per un totale di euro 200,00.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.7664 - 527.6370 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato, eccependo che le richieste avanzate dall'istante siano non fondate e non provate.

In merito all'attivazione rileva che la procedura aveva dato riscontro tecnico positivo da Telecom Italia, ma che in seguito all'assenza di linea, l'operatore apriva due ticket (TTM000005980225 e TTM00005997969) il cui esito da parte di Telecom Italia era stato "linea non esercibile".

In punto evidenza di aver provveduto ad informare il cliente sollecitandolo a richiedere il codice di migrazione che successivamente gli veniva fornito.

Infine ha sostenuto l'infondatezza della richiesta di indennizzo per la perdita di numerazione.

Riporta inoltre le condizioni contrattuali (art.4) e replica che il contratto è stato risolto per impossibilità sopravvenuta e che nulla è stato addebitato al cliente.

In merito al riscontro ai reclami, Vodafone eccepisce che manca l'evidenza probatoria del reclamo e che, in ogni caso, in data 14.11.2015 inviava all'istante SMS con il seguente contenuto: *"la sua linea è stata dichiarata non esercibile, quindi non dovrà pagare nessuna penale per disattivazione"*.

## 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.

1) La domanda di cui sub a) per perdita della numerazione telefonica posseduta da almeno cinque anni, ai sensi dell'art. 9 del regolamento Indennizzi, viene rigettata in quanto l'istante non ha dato prova del possesso del numero da almeno cinque anni.

2) Le domande b), c) e d) sono trattate congiuntamente e sono parzialmente accolte.

Per quanto concerne la mancata attivazione dei servizi dati e voce, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, a fronte della ricezione dei reclami inviati e documentati dall'istante, la società Vodafone non ha addotto alcuna motivazione in ordine all'omessa attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl, né ha dimostrato di avere rispettato il proprio onere informativo in relazione ai tempi di realizzazione dell'intervento e agli eventuali impedimenti tecnici o amministrativi. Al riguardo, l'unica nota informativa inviata all'istante, in data 14.11.2015, è un SMS, non fornendo alcun riscontro



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.7664 - 527.6370 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

alle precedenti richieste e indicando solo che “la linea è stata dichiarata non esercibile, quindi non dovrà pagare alcuna penale per disattivazione. Per disattivare linea e chiedere codice di migrazione del suo numero invii AR a Vodafone BV CP 109 cap 14100 Asti”, comunicazione che, oltre ad essere generica, non giustifica il diniego dell’attivazione e l’annullamento del relativo ordine, non informando l’istante in ordine all’impedimento tecnico che ha inibito il completamento della procedura di trasferimento della suddetta risorsa numerica, e, pertanto, non soddisfa il principio di trasparenza informativa, in conformità a quanto previsto dall’articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, sulla base di quanto circostanziato da entrambe le parti in atti si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione del servizio telefonico è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone per il periodo che va dal 4.11.2015, data in cui l’istante riceve SMS di conferma attivazione linea fibra, al 14.11.2015, data in cui l’Operatore comunica che l’effettiva attivazione della linea non risulta possibile. Viene pertanto riconosciuto un indennizzo per complessivi giorni 10, pari ad € 75,00. L’accertamento del suddetto disservizio ascrivibile al gestore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 3, comma 1, dell’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale “nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”.

Parimenti l’omessa attivazione del servizio Adsl, sempre in assenza di alcun elemento probatorio, nel suddetto periodo di riferimento, ascrivibile alla predetta società, legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione per un importo pari ad euro 75,00. (conforme delibera n. 643/13/CONS).

Va inoltre specificato che ai reclami proposti dall’utente non è stato dato alcun riscontro. Il primo è stato collocabile in data 13.11.2015 con spedizione di raccomandata A/R.

Il messaggio SMS inviato da Vodafone il giorno successivo, richiamando qui quanto sopra esposto in merito all’assoluta carenza informativa dello stesso, non può considerarsi risposta a detto reclamo anche in ragione del fatto che non è logico credere che la raccomandata, in data 14.11.2015, potesse



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.7664 - 527.6370 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

essere già pervenuta all'Operatore, tant'è vero che il messaggio stesso non ne cita gli estremi e non vi si riferisce in alcun modo.

In data 16.11.2015 e 2.12.2015, come da ricevute in atti, vengono inviate due ulteriori raccomandate dello stesso tenore, alle quali la società non dà riscontro. La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo viene dunque accolta e quantificata nella misura massima di € 300,00 essendo intercorsi oltre 300 giorni tra il 13.11.2015, data del primo reclamo, e il 28.09.2016, data dell'esperimento tentativo di conciliazione con esito negativo.

3) Le domanda di cui sub e) è parzialmente da accogliere.

In applicazione del principio di equità e proporzionalità i cui all'art. 19, comma 6 del Regolamento che prevede che l'Autorità tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione", considerata la presenza della parte istante, sia in fase conciliativa che in fase di definizione della controversia, si ritiene equa la liquidazione per le spese di procedura nella misura di € 100,00.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

#### DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie nel merito l'istanza di XXX proposta nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. €75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per la per la mancata attivazione del servizio ADSL dal 4.11.2015 al 14.11.2015, per le motivazioni di cui al capo 2);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.7664 - 527.6370 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- II. €75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per la per la mancata attivazione del servizio Voce dal 4.11.2015 al 14.11.2015, per le motivazioni di cui al capo 2);
  - III. €300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami perdurante per oltre 300 giorni, per le motivazioni di cui al capo 2) ultimo paragrafo.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.7664 - 527.6370 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)