

DELIBERA N. 36/2020
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/74778/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 19/03/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 28/01/2019 acquisita con protocollo n. 0036221 del 28/01/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia Spa (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 28/01/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 28/01/2019), quanto segue. In data 30/03/2018 subiva la disattivazione della numerazione 391XXXX293 (mobile ad uso privato) senza preavviso. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: - indennizzo per numerazione disattivata (impossibilità di effettuare chiamate in entrata e in uscita); - indennizzo per perdita del numero; - indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 14.03.2019, in relazione alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. Eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità del presente procedimento poiché la numerazione in esame è intestata a soggetto diverso dall'istante (allegata maschera). Rileva come l'istante non risulti comunque essere il reale utilizzatore della stessa. Stante il difetto di legittimazione attiva della parte ricorrente, insiste dunque affinché sia dichiarata l'inammissibilità/improcedibilità della presente istanza.

3. Motivazione della decisione

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

Vodafone eccepisce in memoria l'inammissibilità/improcedibilità del presente procedimento poiché la numerazione in esame risulterebbe intestata a soggetto diverso dall'istante e allega, a riprova di ciò, una schermata che, in realtà, non risulta provare alcunchè, apparendo di ardua lettura e, soprattutto, non recando alcuna data né alcuna

numerazione, circostanza tale da non consentire un corretto inquadramento di quanto ivi indicato. Nessuna altra documentazione risulta prodotta da parte dell'operatore.

L'istante, relativamente ai disservizi lamentati, per consentire all'operatore di avere contezza degli stessi e provvedere alla loro risoluzione, risulta avere inoltrato apposito reclamo via mail (codice del reclamo: 472284) in data 08.05.2018 e, dunque, entro il termine di cui all'art. 14, comma 4, della delibera 347/2018/CONS, ai sensi del quale "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza".

A tale reclamo l'operatore non prova di avere fornito alcun riscontro, pertanto, anche alla luce di quanto sopra illustrato, i fatti, così come riferiti dall'istante, devono considerarsi confermati.

Vodafone è pertanto tenuto a corrispondere all'istante la somma dal medesimo espressamente richiesta, pari ad euro 750,00 (settecentocinquanta/00) e comprensiva degli indennizzi per numerazione sospesa senza preavviso (l'effettivo inoltro del richiesto preavviso non risulta infatti provato dall'operatore), per perdita del numero ed, infine, per mancata risposta al reclamo di cui, rispettivamente, agli artt. 5, 10 e 12 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 750,00 (settecentocinquanta/00) a norma degli artt. 5, 10 e 12 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).
3. Vodafone Italia X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

Bologna, 19/03/2020

Firmato
IL PRESIDENTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Stefano Cuppi