

DELIBERA N.135/2021

**XXX XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/351539/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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 modificata 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. 353/19/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; VISTA la 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 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 10/11/2020 acquisita con protocollo n. 0469745 del 10/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con la domanda introduttiva del procedimento, ha segnatamente lamentato l'illegittima sospensione dal 2.6.2020 del servizio voce in entrata (e non anche in uscita attesa la presenza di traffico telefonico in fattura), sulla propria utenza fissa n. XXXXXXXXXX, nonostante le reiterate segnalazioni ed il provvedimento temporaneo d'urgenza GU5 dell'11.12.2020, non risolutivi del problema. Alla luce di queste premesse, l'istante ha chiesto: 1) indennizzo per illegittima sospensione amministrativa della linea voce in entrata senza preavviso dal 2.6.2020 sino a riattivazione; 2) eventualmente indennizzo per perdita della numerazione in possesso da oltre 20 anni tot 1500 euro; 3) storno e rimborso fattura XXXXXXXXXX del 15.9.2020 e delle altre successivamente emesse

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con la memoria difensiva, ha chiesto il rigetto di tutte le domande di parte istante, rappresentando in sintesi quanto segue: a) nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione della problematica b) la numerazione interessata era stata dichiarata cessata da Tim, a seguito dell'apertura del ticket tecnico XXXXXXXXXX pertanto si rendeva necessaria l'attivazione di una nuova numerazione c) il numero XXXXXXXXXX risultava in migrazione verso Tim con data di cut over prevista per il 17.11.2020 d) nel merito si rileva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso e) manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente f) la numerazione de qua non risulta persa o disattivata e, quindi, la richiesta di indennizzo per l'asserita e non provata perdita dell'utenza XXXXXX appare priva di fondatezza.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal cd. Regolamento di Procedura di cui alla delibera n. 203/2018/CONS e ss.mm. e ii. Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti. La vicenda verte sull'asserita illegittima sospensione amministrativa del servizio voce in entrata a seguito del passaggio da Tim a Vodafone. Preliminarmente, occorre far chiarezza sui fatti antecedenti alla proposizione dell'istanza. L'utente, dopo aver aperto un ticket di segnalazione in Tim il 2.6.2020, ha riscontrato la sospensione della linea. Nelle more del procedimento di conciliazione UG/289890/2020 l'utente ha avviato il 10.06.2020 il primo procedimento GU5, per vedersi riattivare la linea da Vodafone, che si concludeva

il 23.06.2020 con un provvedimento di rigetto atteso che, stando alle dichiarazioni degli operatori, Vodafone non avrebbe potuto attivare una nuova linea, già cessata dal precedente gestore Tim. Vodafone, infatti, aveva dichiarato che “il numero di utenza telefonica interessato risulta cessato dal gestore Telecom. Alla cliente, pertanto, sarà assegnata una nuova numerazione.” Successivamente, nelle more del presente procedimento di definizione, aperto con istanza del 10.11.2020, l’utente ha formulato un’ulteriore istanza ex art. 5 del c.d. Regolamento di procedura diretta a garantire la continuità dell’erogazione del servizio, nel quale procedimento, conclusosi l’11.12.2020, sono intervenuti gli operatori Tim e Vodafone, che hanno reso dichiarazioni del tutto divergenti. Vodafone ha sostenuto che “la numerazione interessata era stata dichiarata cessata da Tim, a seguito dell’apertura del ticket XXXXXXXXXXXX e, pertanto, era necessario attivare alla cliente una nuova numerazione. Si evidenzia altresì che, a seguito di verifiche, è emerso che il numero sia attualmente in migrazione verso TIM con data di cut over prevista per il 17.11.2020.” Diversamente, Tim ha dichiarato che “non abbiamo nessuna evidenza nei sistemi di Wholesale e Rete per la linea indicata XXXXXX che risulta migrata a Vodafone”. Il provvedimento GU5 dell’11.12.2020 ha quindi, accolto la domanda, disponendo che gli operatori avrebbero dovuto compiere ogni azione necessaria per la riattivazione dell’utenza n. XXXXXX entro il 16.12.2020. Ma la prescrizione in oggetto è rimasta del tutto inadempita in quanto l’utenza in oggetto non è stata più riattivata. Tim ha precisato, in seguito, che il 27.03.2020 la linea è cessata definitivamente per migrazione verso Vodafone. L’utente ha asserito nelle controdeduzioni depositate l’8.1.21 che Vodafone, contrariamente a quanto disposto da questo Corecom, ha attivato, successivamente al provvedimento GU5, una nuova numerazione (non richiesta) sulla utenza oggetto dell’istanza, la n. XXXXXX, sostitutiva della vecchia n. XXXXXX. L’utente ha altresì dichiarato che in seguito all’attivazione del nuovo numero ha chiesto una nuova migrazione in Tim al fine di riottenere la storica numerazione la quale non è però più stata riattivata. L’istante non ha, tuttavia, specificato la data in cui Vodafone ha attivato la nuova numerazione né quando è avvenuta la nuova migrazione in Tim. Vodafone, dal suo lato, nella memoria difensiva del 23.12.2020 ha genericamente sostenuto che la numerazione in oggetto non risulta disattivata non fornendo tuttavia prova di quanto dedotto e oltretutto contraddicendo quando dichiarato nei precedenti procedimenti GU5 in cui ha sostenuto che all’utenza, già cessata, sarebbe stato assegnato un nuovo numero. Si ritiene, quindi, sulla scorta del provvedimento GU5 dell’11.12.2020, che l’operato di Vodafone sia del tutto arbitrario ed illegittimo atteso che questo Corecom aveva disposto la riattivazione della vecchia utenza entro il 16.12.2020, come del resto richiesto più volte dall’utente, anche mediante il reclamo pec del 18.09.2020 (all.). Si rileva dagli atti che l’utenza oggetto d’istanza n. XXXXXX era attiva già dall’anno 2008 (fattura Tim n. 6/08, all. dall’utente), passata poi a Fastweb (fattura 25.01.2019 all.) ed in ultimo a Vodafone nel 2020 (fattura di € 30,24 emessa da Vodafone a ottobre 2020 relativa al periodo marzo-settembre 2020, all.). Si rileva, pertanto, alla luce delle suesposte considerazioni, una responsabilità in capo all’operatore Vodafone per l’indebita disattivazione dell’utenza in oggetto e del servizio voce atteso che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo

e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali; gli utenti devono essere tenuti indenni dalle conseguenze pregiudizievoli di qualsiasi disattivazione di servizi che non sia stata previamente richiesta. In caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato la disattivazione, l'utente deve essere manlevato dalle conseguenze economiche derivate dalla disattivazione del servizio. Si riconosce, dunque, all'utente un indennizzo di € 1.260,00 per sospensione del servizio voce avvenuto in mancanza del previsto preavviso, ai sensi dell'art. 5 del cd. Regolamento indennizzi, dal 2.6.2020 al 17.11.2020 (data prevista per la migrazione in Tim come dichiarato da Vodafone, individuata secondo il principio di equità, atteso che la data dell'attivazione del nuovo numero non è stata specificata dall'utente), calcolando 7,50 € pro die per un periodo totale di 168 giorni. Si riconosce all'utente, altresì, un indennizzo di 1.200,00 € (100€x12 anni) per la perdita della titolarità della storica numerazione ai sensi dell'art. 10 del cd. Regolamento Indennizzi, attiva dall'anno 2008 all'anno 2020, per un totale di 12 anni. Si riconosce lo storno al 50% della fattura XXXXXXXX del 15.9.2020 e delle eventuali fatture successive emesse sino all'attivazione del nuovo numero XXXXXXXX.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a: i) rimborsare all'utente il 50% dell'importo addebitato con la fattura XXXXXXXX del 15.9.2020 e delle eventuali fatture successive emesse sino all'attivazione del nuovo numero XXXXXXXX, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; iii) corrispondere all'utente l'importo di € 1.260,00 (milleduecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio voce avvenuto in mancanza del previsto preavviso, ai sensi dell'art. 5 del cd. Regolamento indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; iv) corrispondere all'utente l'importo di € 1.200,00 (milleduecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della storica numerazione XXXXXXXX attiva dall'anno 2008 all'anno 2020, ai sensi dell'art. 10 del cd. Regolamento Indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; La società Vodafone Italia SpA è tenuta ad ottemperare 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, 22 dicembre 2021

IL PRESIDENTE