



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

DELIBERA N.97/16/CIR

## DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA COVELLO

xxxxx/ VODAFONE OMINITEL B.V.

(GU14/33270/2015)

### L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2016;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *"Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità"*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito denominato *Regolamento* come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, dell'6 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni - CORECOM"*;

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies

*lup*

*J*



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo quadro 2008*, sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, recante "*Delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni Calabria e Lazio*", con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare, l'articolo 12 rubricato "*Poteri sostitutivi e revoca*";

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza dal sig. Covello xxxx, del 19 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941:

CONSIDERATO quanto segue:

## I. La posizione dell'istante

*lupac*

*J*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante ha lamentato la mancata migrazione della propria utenza n. 0984443352. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

a) In data 22 luglio 2014 decideva di effettuare la portabilità della propria utenza, per i servizi voce e ADSL, da Wind alla società resistente;

b) In data 24 luglio 2014 riceveva, da parte della società, un sms di conferma della migrazione;

c) Dopo qualche giorno riceveva la Vodafone Station e, il 12 agosto, un sms della società gli comunicava che l'ADSL sarebbe stata attiva nella stessa giornata;

d) Nella stessa giornata del 12 agosto, dopo aver attivato la Vodafone Station, scopriva che la promozione non era stata attivata e, chiamando il servizio clienti, era informato che la pratica era ancora in lavorazione;

e) Successivamente, comprava una chiavetta e scopriva che il numero della propria utenza era diverso da quello per cui aveva chiesto la portabilità;

f) Gli operatori del servizio clienti, contattati dall'istante, spiegavano trattarsi di un numero provvisorio;

g) In data 16 ottobre 2014, un tecnico della società resistente, dopo aver contattato l'istante, si recava a casa dello stesso per attivare la linea adsl; mentre la linea telefonica continuava a non essere attiva;

h) Nonostante le numerose segnalazioni e i reclami, ad oggi, la migrazione non è avvenuta.

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

i) un indennizzo per mancata portabilità dell'utenza, per i servizi voce e adsl, dal 22 luglio 2014 al 19 giugno 2015;

ii) un indennizzo per pratica commerciale scorretta.

### 2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza, poiché l'utente ha avanzato in sede di definizione richieste diverse da quelle della conciliazione, e nel merito specifica:

a) dopo la stipula del contratto, la società ha posto in essere tutte le azioni di sua competenza al fine di concludere la portabilità;

*lura*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

b) dalle schermate si evince che il gestore aveva fissato nel 13 agosto 2014 la data per l'espletamento della portabilità e la procedura ha avuto esito negativo per "identificativo centrale errato";

c) l'utente ha usufruito, da ottobre 2014, del servizio voce, in uscita e in entrata per le telefonate Vodafone, e adsl;

d) l'utente ha usufruito di un accredito di euro 220,54 nella fattura n. AE17970xxx;

e) il periodo di riferimento per la ritardata portabilità è dal 23 luglio al 17 ottobre 2014.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si dichiara l'inammissibilità della domanda di indennizzo per pratica commerciale scorretta, trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del *Regolamento* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73111/CONS e, comunque, di materia che esula dalla competenza dell'organo adito.

Sempre in via preliminare, si dichiara l'ammissibilità dell'istanza dell'utente, in quanto, dal verbale di mancata conciliazione del 15 aprile 2015, le domande avanzate in sede di definizione risultano uguali e minori rispetto a quelle avanzate in sede di conciliazione.

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

Il ricorrente lamenta la mancata gestione della procedura di migrazione da parte della società resistente. La richiesta di indennizzo appare fondata e meritevole di accoglimento, in quanto, la società, pur essendosi attivata, come ha dimostrato con le schermate allegate, per portare a termine la procedura di migrazione, tuttavia, non ha comunicato all'utente i problemi tecnici cui era andata incontro, contravvenendo in tal modo agli obblighi informativi, previsti dal comma 2, dell'art. 3 del *Regolamento* adottato con delibera n. 73/11/CONS. Sul punto l'Agcom ha più volte chiarito che «*Sussiste la responsabilità de/l'operatore qualora risulti provato che lo stesso, una volta ricevuta la richiesta di migrazione, non abbia provveduto ad attivare la procedura prevista dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, né abbia provveduto ad informare l'utente dell'ineseguibilità della richiesta*» (Agcom Delibera n. 14/11/CIR, Agcom Delibera n. 81112/CIR).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nessun indennizzo viene riconosciuto per quel che concerne la linea adsl, attivata in data 16 ottobre 2014, considerando già indennizzato il ritardo con quanto accreditato dalla società nella fattura n. AE17970xxx.

Per quel che concerne la linea voce, il detto indennizzo, va quantificato secondo i canoni stabiliti dall'art. 3, del *Regolamento indennizzi* adottato con delibera n. 73/11/CONS. dal giorno in cui doveva avvenire la migrazione al giorno di deposito dell'istanza di definizione, ovvero dal 2 agosto 2014 al 19 giugno 2015, ed è pari, per un totale di 321 giorni, a euro 2.407,50 (duemilaquattrocentosette/50).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del *Regolamento* sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione.

Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Covello xxxx, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) euro 2.407,50 (duemilaquattrocentosette/50) a titolo di indennizzo mancata migrazione del servizio voce.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

*lup*

*SP*



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma II, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. 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.

Napoli, 19 maggio 2016

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità

IL SEGRETARIO  
Riccardo (

La presente copia è conforme all'originale  
(compreso) complessivamente da numero .....6.....  
(.....SEI.....) pagine,  
progressivamente numerate da pag. ....1.....  
a pag. ....6.....

ROMA, 15 LUGLIO 2016 IL FUNZIONARIO

*lupe*