



DELIBERA N 46/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Italia XXX (GU14/183/2018).

Il 22 dicembre 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cinzia Grucci; il Vicepresidente, Maurizio Blasi e il Consigliere componente Massimo Iacopini.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 5396 dell'8 giugno 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 7835 del 1° ottobre 2018 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 8 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo dell'8 novembre 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la non avvenuta portabilità della numerazione mobile 335 -140XXXX da Tim a Vodafone e la conseguente errata fatturazione.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) il 28 febbraio 2017 l'istante faceva richiesta di portabilità da Tim a Vodafone di tre numerazioni (335-140XXXX, 335-140XXXX e 335-140XXXX);
- b) contestualmente alla richiesta, l'utente, riceve dall'agente incaricato, numero tre SIM Vodafone necessarie per il trasferimento delle numerazioni;
- c) mentre per le utenze numero 335-140XXXX e numero 335-140XXXX la portabilità si perfeziona senza problemi, per la numerazione 335-140XXXX la portabilità non viene eseguita, addirittura viene attivata con un numero in uso precedentemente (342-051XXXX), con conseguente fatturazione errata in cui venivano addebitati anche i costi di ricarica automatica non più richiesti;
- d) come risulta da documentazione agli atti la SIM non è mai stata utilizzata, in quanto, materialmente, rimasta nella scheda di acquisto.

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) il rimborso di euro 584,60 (cinquecentoottantaquattro/60), dalla fattura numero AH10813916 del 21 giugno 2017 alla fattura numero AI0580XXXX del 28 marzo 2018;
- 2) indennizzo per mancata portabilità della numerazione ex artt. 6 e 12 All. "A" della delibera numero 73/11/CONS, quantificato in euro 1.130,00 (millecentotrenta/00), calcolato in euro 5 al giorno x 226 gg. (dal 01 marzo al 12 ottobre 2017);
- 3) indennizzo per attivazione servizio non richiesto ex art. 8 All. A della delibera numero 73/11/CONS, quantificato in euro 1.130,00 (millecentotrenta/00), calcolato in euro 5 al giorno x 226 gg. (dal 01 marzo al 12 ottobre 2017).

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, Vodafone ha dedotto quanto segue:

1. l'assoluta infondatezza delle richieste avanzate da controparte, in fatto e in diritto, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella portabilità de qua;
2. l'operatore, infatti, evidenzia di aver correttamente inoltrato le richieste di importazione della risorsa numero 335-140XXXX, ricevendo due dinieghi da TIM con causale "Incongruenza ICCD e MSISDN" come da documentazione depositata in atti;

3. il mancato rilascio dell'utenza in oggetto da parte dell'operatore donating ha causato il mancato espletamento della migrazione per problemi tecnici con conseguente assenza di responsabilità per il caso in esame avendo ricevuto un diniego da parte di TI M che ne ha impedito l'espletamento;
4. Vodafone rileva, inoltre, di aver comunicato quanto sopra all'istante con apposita missiva del 6 marzo 2017, pertanto, conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla migrazione dei servizi;
5. rileva inoltre, che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore;
6. infine precisa che l'utente è attualmente disattivo e che, sotto il profilo amministrativo e contabile non risulta presente a suo carico alcun insoluto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito, relativamente alla fattispecie in esame, dalla ricostruzione dei fatti e dalla documentazione agli atti risulta che l'operatore "recipient" abbia notificato una richiesta di Number Portability c.d. "Pura" della numerazione 335 – 140XXXX. Risulta, altresì, che tale richiesta è stata espletata in data 1^ marzo 2017 e 31 marzo 2017, ma che non è andata a buon fine per "Incongruenza ICCD e MSISDN". In altri termini, la richiesta di importazione della risorsa 335 – 140XXXX è stata rifiutata dall'operatore TIM per motivi tecnici collegati ad una mancata corrispondenza tra il seriale della SIM ed le cifre comunicate da Vodafone per la portabilità in questione. Tanto è vero che con la mail del 6 marzo 2017, Vodafone oltre a comunicare il diniego richiede all'istante la fotocopia ben leggibile della scheda SIM, al fine di verificare la corrispondenza della numerazione inoltrata a TIM. Al riguardo, però, non si può non rilevare come la suddetta email del 6 marzo 2017, non è mai pervenuta all'istante ma all'indirizzo mail di "Andrea Missud" cioè a un venditore Vodafone. Tale mail, quindi, non essendo stata direttamente inviata all'utente XXX è da considerarsi *tamquam non esset* e certamente non idonea a fornire la prova dell'asserita avvenuta comunicazione dell'intercorso diniego. In definitiva Vodafone non avendo adempiuto ai propri oneri informativi è responsabile della mancata portabilità della numerazione *de quo*. Vodafone non ha compiuto quanto di sua spettanza in relazione alla portabilità della numerazione mobile in esame poiché non ha accertato direttamente dall'utente la corrispondenza tra ICCD e MSISDN. A nulla rileva in tal senso il riscontro ai reclami con apposite missive successive alla mail del 6 marzo 2017, in quanto le missive in oggetto non sono qualificabili come una risposta ai reclami inviati dall'utente ma configurano semplicemente una proposta di accordo transattivo. Alla luce di quanto esposto, pertanto, l'operato di Vodafone si configura quale vero e proprio inadempimento contrattuale sanzionato ai sensi dell'art. 1218 c.c. e legittimante la richiesta del rimborso di quanto indebitamente pagato nonché dell'indennizzo previsto per mancata portabilità della numerazione ex artt. 6 e 12 All. A alla delibera numero 73/11/CONS.

In particolare, per quanto attiene all'indennizzo per il ritardo della portabilità della numerazione dovranno applicarsi gli artt.li 6, comma 1, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n.73/11/CONS, considerando che il ritardo riguarda un'utenza mobile di tipo "affari". Pertanto, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 1.130,00 (millecentotrenta/00) in virtù di 226 giorni di ritardo, calcolati dal 1° marzo 2017 (data di mancata attivazione della numerazione SIM oggetto del contendere) al 12 ottobre 2017 (data di cessazione della fatturazione).

La vicenda della ritardata portabilità della numerazione 335 – 140XXXX è strettamente collegata alla richiesta di rimborso delle somma fatturate e pagate per la numerazione “provvisoria” 342 – 051XXXX. Si deve, infatti, evidenziare che la numerazione principale 335 – 140XXXX non è mai passata dall’operatore TIM all’operatore Vodafone per motivi tecnici collegati ad una mancata corrispondenza tra il seriale della SIM e le cifre comunicate da Vodafone. Quindi la risorsa, non essendo mai passata all’operatore “*recipient*”, non è mai stata utilizzata. Lo stesso utente afferma che la SIM non è stata mai materialmente attivata essendo rimasta la stessa nella scheda di acquisto. Ne consegue che l’operatore “*recipient*” Vodafone ha illegittimamente fatturato un canone non dovuto poiché la numerazione 342 – 051XXXX pur essendo provvisoria non è mai stata concretamente utilizzata ma è stata ugualmente fatturata. Vodafone, pertanto, dovrà restituire i canoni addebitati per la citata numerazione oltre IVA, dalla fattura numero AH1081XXXX del 21 giugno 2017, alla fattura numero AI0580XXXX del 28 marzo 2018. Circa, invece, l’asserito disservizio per l’attivazione della numerazione 342 – 051XXXX non richiesta con fatturazione dei relativi costi di “Ricarica Automatica”, si ritiene di non poter accogliere la richiesta di indennizzo poiché trattasi di SIM “provvisoria” la cui attivazione, nella normalità dei casi, costituisce un mero adempimento tecnico intermedio in attesa della portabilità della numerazione definitiva richiesta. Non integra, pertanto, la fattispecie indennizzabile dell’attivazione del servizio non richiesto ai sensi e per gli effetti dell’art. 8 All. A alla delibera n. 73/11/CONS . Peraltro, nel caso in esame, come sopra argomentato per la numerazione SIM 342-051XXXX è stato riconosciuto il rimborso degli importi fatturati e non dovuti in quanto la SIM non è stata mai materialmente attivata dall’istante essendo rimasta la stessa nella scheda di acquisto. Si riconosce, infine, il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate in euro 100,00 (cento/00), secondo criteri di equità e proporzionalità e tenuto conto del comportamento complessivo delle parti in sede di conciliazione e di definizione a norma dell’art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall’utente nell’istanza di definizione della presente controversia vada parzialmente accolta;

UDITA la relazione del Presidente Cinzia Grucci;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra la ditta XXX e Vodafone Italia XXX, di accogliere parzialmente l’istanza prot. numero 5396 dell’8 giugno 2018, e per l’effetto l’operatore è tenuto a:
 - rimborsare in favore dell’istante, tramite assegno bancario o bonifico, i canoni addebitati oltre IVA per la numerazione SIM 342-051XXXX provvisoria, dalla fattura numero AH1081XXXX del 21 giugno 2017, alla fattura numero AI0580XXXX del 28 marzo 2018;
 - riconoscere in favore dell’istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 1.130,00 (millecentotrenta/00) quale indennizzo per la ritardata e mancata portabilità;
 - riconoscere in favore dell’istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. L’operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l’avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente 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.

4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente relatore
(Cinzia Gucci)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)