



Verbale n. 10

Adunanza del 30 maggio 2016

L'anno duemilasedici il giorno 30 del mese di maggio alle ore 11.30 in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 37 – 2016**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14–175/2015 XXX BIGGI/ VODAFONE OMNITEL B.V. (già Vodafone Omnitel N.V.)**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 12.05.2015 con cui il Sig. XXX BIGGI ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE OMNITEL B.V. (già VODAFONE OMNITEL N.V., di seguito VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 12.05.2015 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 31.08.2015 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 2.10.2015;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di aver stipulato con VODAFONE un contratto per telefonia fissa e internet ADSL, mediante utilizzo della c.d. "Vodafone Station";
- che il passaggio di operatore (da Telecom a Vodafone) risultava impossibile per incompatibilità dell'impianto telefonico;
- Accertata tale incompatibilità, parte istante inviava a VODAFONE Racc. dell'8.04.2013 per ottenere il ripristino della precedente linea TELECOM;

- Che, nonostante ciò, riceveva fatture da VODAFONE nelle quali venivano contabilizzati costi non dovuti stante l'impossibilità di fruire della linea fissa e della connettività ADSL;
- In data 22.05.2013 il Sig. Biggi provvedeva a restituire la Vodafone Station;
- Che non avendo altre alternative per tornare a fruire dei servizi di telefonia fissa e connettività, l'istante stipulava nuovo contratto con TELECOM, con attribuzione di nuovo numero telefonico a partire dal mese di giugno 2013, dopo tre mesi di interruzione della linea fissa e ADSL;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Storno integrale degli importi contabilizzati per €. 223,57;
- ii. Corresponsione indennizzo per attivazione non richiesta/mancata tempestiva disattivazione fornitura dal 19.03.2013 al 9.07.2013 per complessivi €. 560,00;
- iii. Corresponsione indennizzo per perdita numero telefonico attivo dal 1985, per complessivi €. 1.000,00;
- iv. Corresponsione indennizzo per completa interruzione della fornitura per fisso e ADSL dal 19.03.2013 al 19.06.2013 per complessivi €. 460,00;
- v. Corresponsione dell'indennizzo per mancato riscontro ai reclami del 8.04.2013 e 28.06.2013 per complessivi €. 300,00.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che in data 12.03.2013 il Sig. Biggi aderiva a proposta di abbonamento Vodafone mediante "teleselling" relativamente all'utenza XXX;
- l'8.04.2013 il Sig. Biggi inviava comunicazione di impossibilità di collegamento fra la c.d. "Vodafone Station" e l'impianto, contestando i costi addebitati in fattura;
- Successivamente Vodafone prendeva atto del recesso anticipato dal contratto, non ricevendo da altro operatore nessuna richiesta di migrazione della linea.

Con memoria di replica del 22.06.2015 parte istante precisava :

- che l'adesione al contratto Vodafone avveniva tramite "teleselling" in una data compresa fra il 12.03.2013 e il 31.03.2013;
- che, insieme alla consegna della Vodafone Station non veniva consegnata né copia del contratto né le condizioni generali di contratto applicabili all'offerta;
- che tale inadempimento ha comportato l'ampliamento del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, da 10 a 90 giorni;
- che ciò nonostante il Sig. Biggi ha esercitato il diritto di recesso con racc. del 8.04.2013, ricevuta da Vodafone come confermato nella memoria difensiva;

- che la responsabilità nella perdita della numerazione è da imputarsi a Vodafone, in quanto i tecnici TELECOM confermavano l'impossibilità di effettuare il rientro del numero fisso per impossibilità tecniche imputabili a VODAFONE.

## 2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

### A) Sul rito

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

### B) Nel merito

Nel merito si osserva preliminarmente che la domanda di indennizzo per attivazione non richiesta/mancata tempestiva disattivazione fornitura dal 19.03.2013 al 9.07.2013, di cui all'art. 8 Allegato A Delibera 73/11/CONS, costituisce di fatto una duplicazione delle altre richieste di indennizzo avanzate con riguardo alla medesima fattispecie. Pertanto, poiché il riconoscimento di tale istanza comporterebbe una indebita duplicazione di indennizzi come *infra* riconosciuti, si dispone il rigetto della medesima

Nel merito le altre domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono:

#### B.1. Sulla mancata fornitura del servizio, sul recesso e sullo storno della fatturazione

Sul punto si osserva che l'istante ha lamentato di aver stipulato con VODAFONE un contratto per telefonia fissa e internet ADSL, mediante utilizzo della c.d. "Vodafone Station" ma che il passaggio di operatore (da Telecom a Vodafone) risultava impossibile per incompatibilità dell'impianto telefonico.

A tale proposito l'operatore ha confermato di aver stipulato in data 12.03.2013 un contratto telefonico con il Sig. Biggi e di aver ricevuto la comunicazione dell'8.04.2013 con la quale l'istante segnalava l'impossibilità del collegamento e contestava i costi in fattura. In data 22.05.2013 il Sig. Biggi provvedeva poi a restituire la Vodafone Station.

In tale ambito si ritiene che la mancata contestazione da parte dell'operatore della circostanza lamentata da controparte e relativa alla non avvenuta fornitura del servizio, possa costituire di per sé prova di quanto asserito dall'istante, ovvero che il servizio non è mai stato fornito dall'operatore Vodafone.

Va in questa sede richiamato il principio secondo il quale gli operatori che devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad essi non imputabili. Oltre a ciò, per andare esenti da responsabilità, gli operatori devono fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Senza tralasciare inoltre che porta ad analoga conclusione anche la lettura delle voci portate dalle fatture di Vodafone nel periodo dal 19.03.2013 al 23.09.2013 dalla quale emerge la totale mancanza di traffico nel periodo oggetto di contabilizzazione.

Risulta altresì agli atti che il Sig. Biggi ha inoltrato due comunicazioni a Vodafone, la prima in data 8.04.2013 (che Vodafone ha confermato di aver ricevuto) attraverso la quale segnalava di essere costretto a migrare nuovamente da Vodafone a Telecom per incompatibilità dell'impianto, e la seconda con Racc. A/R del 28.06.2013, attraverso la quale chiedeva all'operatore la disattivazione in via definitiva della linea.

Tali adempimenti vanno letti alla luce del *Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza* di cui all'Allegato A alla Delibera n. 664/06/CONS, con particolare riferimento all'art. 5 (Esercizio del diritto di recesso), comma 4, n. 7 *“Resta fermo il diritto dell'utente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare in concreto il servizio oggetto del contratto”*.

Su tale base si ritiene pertanto che il Sig. Biggi, stante la mancata fornitura del servizio e il conseguente inadempimento contrattuale da parte dell'operatore - che, si ribadisce, non ha fornito circostanze giustificative a supporto della propria posizione - abbia legittimamente esercitato il diritto di recesso conformemente a quanto previsto dal sopra citato Regolamento.

Tale premessa costituisce il presupposto per ritenere non dovuta la fatturazione relativa all'intero periodo contrattuale contabilizzato, ovvero gli importi portati dalla fattura n. AD05507436 del 12.04.2013, n. AD8655478 del 12.06.2013, n. AD11757902 del 13.08.2013 e n. AD14063087 del 26.09.2013 per complessivi €. 223,57, in quanto relativi a servizi mai attivati e mai fruiti da parte istante

Si richiama in tal senso la Delibera AGCOM 86/10/CIR *“Devono considerarsi illegittime le fatture emesse dall'operatore nonostante la mancata attivazione del servizio richiesto dall'utente”*.

Conseguentemente si ritiene l'operatore Vodafone tenuto allo storno della cifra complessiva di €. 223,57, portata dalle fatture n. AD05507436 del 12.04.2013, n. AD8655478 del 12.06.2013, n. AD11757902 del 13.08.2013 e n. AD14063087 del 26.09.2013

## **B.2 Sulla richiesta di indennizzo per interruzione del servizio**

L'istante ha lamentato di aver subito la completa interruzione della fornitura di servizi di telefonia fissa e di connettività internet ADSL per il periodo dal 19.03.2013 al 19.06.2013.

Tale circostanza risulta altresì essere stata comunicata all'operatore Vodafone dall'odierno ricorrente tramite il reclamo del 8.04.2013, attraverso il quale segnalava alla Società telefonica *“l'impossibilità alla connessione internet e l'impossibilità a telefonare”*.

A fronte di tale contestazione nulla ha eccepito l'operatore Vodafone.

Anche per tale circostanza valgono le considerazioni sopra richiamate in ordine all'onere, posto in capo all'operatore telefonico, di dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad essi non imputabili.

Pertanto, poiché la condotta dell'operatore non è stata conforme agli obblighi previsti, sussiste una sua responsabilità contrattuale per l'interruzione della linea XXX, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato al disservizio subito.

L'art. 5 comma 1) dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS prevede che *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a €. 5,00 per ogni giorno di interruzione”*.

Pertanto, considerato il periodo di gg 92, dal 19.03.2013 al 19.06.2013, l'indennizzo da riconoscersi al ricorrente, da computarsi ai sensi dell'art. 5, comma 1) della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A, (ovvero € 5,00 *pro die*) sarà pari a € 460,00, come richiesto da parte istante.

### **B.3 Sulla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione**

Parte istante ha lamentato che non avendo altre alternative per tornare a fruire dei servizi di telefonia fissa e connettività, dopo tre mesi di interruzione dei medesimi, stipulava nuovo contratto con TELECOM a partire dal mese di giugno 2013, operazione che tuttavia comportava la perdita del precedente numero telefonico, attivo fin dal 1985, e l'attribuzione di una nuova numerazione.

Vodafone a tale proposito ha eccepito di non aver ricevuto da parte di altro operatore nessun richiesta di migrazione della linea e che a seguito della richiesta di disattivazione del 28.06.2013 da parte del Sig. Biggi, la Vodafone procedeva alla cessazione del contratto.

Tuttavia, in tale ambito, va rilevato che le procedure di migrazione della numerazione coinvolgono due gestori telefonici, nella fattispecie TELECOM e VODAFONE e che parte istante non ha ritenuto di coinvolgere nel presente procedimento avanti al Corecom l'operatore TELECOM.

Pertanto, non essendo stato possibile appurare il grado di responsabilità dell'operatore TELECOM nell'ambito dell'odierna vicenda, si ritiene di adottare la presente pronuncia in applicazione dei principi di equità, posto che la valutazione equitativa costituisce uno dei parametri indicati nelle due raccomandazioni comunitarie sulla risoluzione non giurisdizionale delle controversie, la n. 258 del 1998 e la n. 310 del 2001, mentre la delibera n. 173/07/CONS, nelle sue premesse, oltre che negli articoli dedicati alla conciliazione e alla decisione della lite, fa esplicito riferimento all'equità quale criterio di giudizio.

Ciò detto, stanti i principi sopra enunciati, si ritiene l'operatore VODAFONE responsabile al 60% per la perdita della numerazione XXX.

L'art. 9 comma 1) dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS prevede *“ L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari a € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di €.1.000,00”*.

Poiché parte istante ha dichiarato nel modello GU14 nella parte relativa alle richieste, che la numerazione era posseduta fin dal 1985 - dichiarazione quest'ultima non contestata dall'operatore-, si ritiene, di liquidare a favore di parte istante la somma di €. 600,00, ovvero pari al 60% dell'indennizzo massimo previsto dalla normativa sopra richiamata

#### **B.4 Sulla richiesta di indennizzo sul mancato riscontro al reclamo**

Parte istante ha lamentato di aver inviato reclami in data 8.04.2013 (nota che Vodafone conferma di aver ricevuto) e con Racc. A/R del 28.06.2013, e di non aver ottenuto alcun riscontro. . A tal fine allega copia delle lettere e delle relative ricevute di racc. A/R.

Pertanto, stanti le risultanze documentali acquisite dall'esperita istruttoria, non avendo l'operatore eccepito nulla in merito, si ritiene l'operatore VODAFONE responsabile per mancato riscontro al reclamo.

Pertanto, l'operatore sarà tenuto a liquidare un indennizzo all'utente, nella misura di € 300,00, così come previsto dall'art. 11, Allegato A alla delibera 73/11/CONS.

#### **C)Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6 del Regolamento .

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 12.05.2015 da XXX BIGGI, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE , in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

**Stornare** la cifra complessiva di €. 223,57, portata dalle fatture n. AD05507436 del 12.04.2013, n. AD8655478 del 12.06.2013, n. AD11757902 del 13.08.2013 e n. AD14063087 del 26.09.2013;

**Corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio, la somma di € 460,00;

**Corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione, la somma di € 600,00;

**Corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la somma di €. 300,00;

**Corrispondere** all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di €. 150,00.

**Rigetta** la domanda relativa alla richiesta di indennizzo per attivazione non richiesta/mancata tempestiva disattivazione.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

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.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

Il Commissario relatore  
Tiziana Maglione