

Verbale n. 16

Adunanza del 19 settembre 2016

L'anno duemilasedici, il giorno 19 del mese di settembre alle ore 11,00 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, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 69 – 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14– 414/2015 XXX DITTA INDIVIDUALE / VODAFONE ITALIA SPA (già VODAFONE OMNITEL B.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 Assemblee 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 20.11.2015 con cui la XXX DITTA INDIVIDUALE, in persona del suo legale rappresentante pro-tempore, (di seguito XXX) 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 20.11.2015 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 16.02.2016 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 29.02.2016;

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

VISTA la memoria difensiva depositata dall'operatore;

VISTA la memoria di replica della ricorrente;

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:

- che ad aprile 2015 Vodafone proponeva di unificare in un unico contratto i servizi mobili e la rete fissa con contestuale passaggio da ADSL a Fibra ottica per la linea fissa;

- che accettava la proposta a condizione di conservare la storica numerazione XXX;
- che dal momento dell'attivazione del servizio internet con Fibra riscontrava il mancato funzionamento della numerazione XXX e l'attribuzione del numero XXX;
- che da aprile Vodafone fatturava canoni bimestrali per una doppia linea facendo riferimento a due distinti codici di migrazione;
- che l'attivazione della seconda linea non era mai stata richiesta;
- che a nulla sono valsi i reclami telefonici e il reclamo scritto.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il ripristino della numerazione XXX e l'indennizzo per il ritardo nella attivazione della numerazione in questione;
- 2) alternativamente al punto 1) l'indennizzo per la perdita della numerazione stessa;
- 3) l'indennizzo per l'attivazione di nuova linea XXX;
- 4) il rimborso dei canoni pagati in eccedenza per la linea aggiuntiva mai richiesta;
- 5) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ricevuto da Vodafone il 23.07.2015;
- 6) le spese di procedura.

Nella memoria difensiva Vodafone rappresenta:

- che nel maggio 2015 parte istante aderiva alla proposta di abbonamento Vodafone "Relax Fibra" attraverso *verbal order*;
- che Vodafone procedeva all'attivazione del servizio mettendo a disposizione il cd. numero provvisorio per permettere l'utilizzo del servizio fino al collegamento con la numerazione principale;
- che il servizio Fibra veniva attivato in data 10.06.2015;
- che, contattato a seguito di reclamo mediante call center in relazione al mancato funzionamento del numero XXX, il sig. XXX comunicava di non voler effettuare alcuna procedura tecnica come da indicazioni del reparto Vodafone;
- che in data 26.09.2015 veniva depositato formulario UG senza alcuna richiesta tecnica di provvedimento d'urgenza cd GU5;
- che il procedimento di conciliazione si concludeva con un mancato accordo;
- che in data 18.11.2015 parte istante depositava la richiesta di avvio di definizione della controversia con contestuale deposito del provvedimento d'urgenza GU5;
- che in data 26.11.2015 Vodafone riscontrava il provvedimento d'urgenza comunicando il corretto funzionamento della linea XXX;

- che il numero provvisorio è stato attivato per permettere il servizio Fibra e l'utilizzo del medesimo fino al passaggio della numerazione principale;
- che i costi di attivazione sono previsti dalla Condizioni Generali di Contratto.

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore solo *pro bono pacis* formula proposta transattiva di disponibilità alla corresponsione della somma onnicomprensiva di € 800,00.

Nella memoria di replica del 14.01.2016 l'istante precisa:

- che la memoria di Vodafone del 21.12.2015 è tardiva e quindi irricevibile in quanto il termine di 30 giorni fissato dal Corecom per la produzione di memorie difensive spirava in data 20.12.2015;
- che il *verbal order* risale ad aprile non già a maggio 2015 e che la voce "abbonamento Fibra" compare per la prima volta nella fattura che fa riferimento al periodo 24.04.2015-22.06.2015;
- che l'attivazione del servizio Fibra non avveniva in data 10.06.2015 come affermato da Vodafone in quanto già presente sulla fattura n. AF091565556 che si riferisce al periodo di fatturazione 24.04.2015-22.06.2015;
- che non corrisponde al vero la circostanza affermata da Vodafone e non provata secondo cui il signor XXX avrebbe rifiutato di porre in essere la procedure tecniche richieste per il ripristino della numerazione principale, problematica risolta a seguito di presentazione del formulario GU5;
- che il numero XXX non è un numero provvisorio in quanto non associato allo stesso codice di migrazione della numerazione principale.

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.

Si ritengono tuttavia superate le richieste di ripristino della numerazione XXX *sub* punto 1) prima parte, in quanto l'operatore Vodafone ha ripristinato l'utenza in questione nel corso del presente procedimento a seguito di deposito formulario GU5 e, conseguentemente, la richiesta di indennizzo per la perdita di numerazione *sub* punto 2).

Quanto poi alla eccezione di tardività della memoria dell'operatore svolta dal ricorrente nella memoria di replica essa è da considerarsi infondata.

Si evidenzia infatti che, sia nel processo amministrativo che nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo, il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (art. 52, comma 3 D.lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e art. 155, comma 4) c.p.c.).

Per analogia *legis*, pertanto, ed anche secondo giurisprudenza di legittimità (Cass. II, 24 settembre 2010 n. 24375/10), tale principio deve ritenersi applicabile anche nel

procedimento amministrativo, con la conseguenza che qualora i termini fissati con la lettera di avvio del procedimento scadano in giorno festivo, sono prorogati al primo giorno seguente non festivo.

B) Nel merito

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

Andando con ordine e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria emerge che a seguito di *verbal order* la ricorrente accettava proposta di abbonamento per l'unificazione in un unico contratto dei servizi di telefonia mobile e fissa con contestuale passaggio dal servizio ADSL a quello Fibra.

Ora, al di là della data esatta in cui il *verbal order* sia stato raccolto dall'operatore, data che non viene indicata con esattezza né dalla ricorrente né dall'operatore riferendosi il primo genericamente il mese di aprile 2015 e il secondo il mese di maggio 2015, Vodafone riporta nella memoria difensiva la schermata da cui si evince che la data dell'attivazione del servizio Fibra è il 10.06.2015. Se è vero che nella predetta schermata non compare la denominazione della ricorrente come rilevato dall'istante nella memoria di replica, è altrettanto vero che ne è riportato il suo indirizzo completo ai fini della sua individuazione.

Questa data viene contestata da parte ricorrente in quanto la voce "abbonamento Fibra" viene per la prima volta riportata nella fattura AF091565556 che fa riferimento al periodo di fatturazione dal 24.04.2015 al 22.06.2015, sostenendo che Vodafone avrebbe fatturato per il servizio Fibra già dal 24.04.2015. A ben guardare in realtà sulla predetta fattura non si fa riferimento ad una data precisa quale data di inizio dell'attivazione del servizio Fibra e pertanto si ritiene plausibile che la stessa venga individuata appunto nel giorno 10.06.2015 che si inserisce esattamente nell'arco temporale 24.04.2015-22.06.2015, oggetto di fatturazione della fattura AF091565556.

Posto dunque che il servizio Fibra è stato attivato il 10.06.2015 parte istante lamenta la circostanza che sia stata attribuita in quel momento da Vodafone la numerazione XXX non richiesta e che la numerazione principale XXX sia stata riattivata solo nel corso del presente procedimento a seguito di provvedimento d'urgenza.

La tesi sostenuta dalla ricorrente per cui si tratterebbe di un servizio non richiesto è infondata in quanto per l'attivazione del servizio Fibra è necessario attivare una linea parallela a quella già esistente con numerazione diversa e provvisoria che verrà meno al momento dell'attivazione della linea principale. Come sostenuto dall'operatore nella memoria difensiva l'utenza XXX è un numero cd. provvisorio, attivato per permettere il servizio Fibra e il suo utilizzo fino al passaggio della numerazione principale.

Pertanto la richiesta di indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto formulata dall'istante non è accoglibile, fatto salvo il diritto al rimborso di canoni che Vodafone dovesse aver fatturato per la linea XXX prima della sua riattivazione.

Diversamente, è inconfutabile il lamentato ritardo nell'attivazione della numerazione principale e l'operatore, oltre a non contestare l'affermazione, ne confermava la riattivazione solo in data 26.11.2015 a seguito di provvedimento d'urgenza.

Atteso quindi che Vodafone ha ingiustificatamente ritardato l'attivazione della numerazione XXX, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Regolamento di cui allegato A della

delibera 173/07/CONS, tenuto conto che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo; inoltre, il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte dell'operatore e, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore Vodafone vigente ai tempi della stipulazione del contratto.

In particolare, per la ritardata attivazione del servizio, decorrente dal 10.06.2015 al 26.11.2015, per un totale di 169 giorni, occorre calcolare l'indennizzo in base all'art. 3 comma 1 del Regolamento Indennizzi sopraccitato, secondo cui " nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ..., gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo", in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, stante la natura *business* del contratto, e così per un totale di € 2.535,00.

Tuttavia, ai fini della quantificazione di detti indennizzi deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell'utente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso del fatto colposo del creditore, e ciò anche in applicazione del principio di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato. Ora, non può non avere rilevanza, nel caso che ci occupa, che la ricorrente, peraltro assistita da un'Associazione a Tutela dei consumatori, non abbia chiesto all'operatore la riattivazione del servizio tramite la procedura d'urgenza durante il procedimento di conciliazione, circostanza evidenziata anche da Vodafone nella memoria difensiva. Tale inerzia è pertanto valutabile come concorso di colpa dell'utente danneggiato che, ai sensi del sopra richiamato art. 1227 c.c. incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo in favore dello stesso. Per tali motivi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante per il disservizio sopra richiamato in misura pari al 70% di quanto dovuto, ossia nella somma di € 1.774,50.

B.1 Sull'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 23.07.2015

Dalla documentazione in atti non risulta che l'operatore abbia fornito all'istante riscontro al reclamo ricevuto da Vodafone in data 23.07.2015.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS: "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1) è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Pertanto, posto che l'operatore non ha fornito prova di aver risposto al reclamo, deve essere riconosciuto all'istante l'indennizzo secondo i parametri sopra specificati.

Per la quantificazione dello stesso, nel caso di specie, tale somma di indennizzo giornaliero dovrà essere moltiplicata per il numero di giorni intercorrenti tra la data di ricezione del reclamo da parte del gestore (23.07.2015), cui vanno detratti i 45 giorni utili per fornire la risposta, e la data del 18.11.2015, nella quale si è tenuta l'udienza per il tentativo di conciliazione, ove le parti si sono incontrate e l'utente ha avuto modo di interloquire sul suo specifico caso con l'operatore, e così per un totale di giorni 73, che moltiplicati per € 1,00 al giorno danno un totale di € 73,00.

C) Sugli interessi legali

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento.

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/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 20.11.2015 da XXX Ditta, come rappresentata, elettivamente domiciliata presso l'Associazione XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per ritardata attivazione della linea XXX, la somma di € 1.774,50;

Rimborsare e/o stornare dalla fatturazione gli importi che dovessero essere stati addebitati alla ricorrente a titolo di canoni sulla linea XXX relativi al periodo dal 10.06.2015 al 26.11.2015;

Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la somma di € 73,00.

Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Respinge la domanda sub 3).

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'at. 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