



Verbale n. 17

Adunanza del 21 dicembre 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno ventuno del mese di dicembre, alle ore 15.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato: Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente

Delibera n. 86 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 85/2017 – NOVARA XXX / VODAFONE ITALIA S.p.A. (già VODAFONE OMNITEL B.V.) .

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 l'istanza GU14 1.11.12.5/85/2017 con cui il Sig. XXX Novara chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B. V., di seguito, Vodafone), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava 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;

VISTE le memorie difensive presentate dal gestore;

UDITE le parti nell'udienza di discussione;

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

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, richiamandosi al contenuto dell'istanza già presentata in sede di conciliazione, rappresenta:

- di avere inoltrato a Vodafone, in data 27.07.2015, richiesta di trasloco della linea ADSL, inerente alla linea telefonica fissa (numero principale XXX, numero aggiuntivo XXX), dovendo trasferire altrove la sede della propria impresa individuale nel medesimo comune, da XXX a XXX, instando affinché il trasloco venisse effettuato nel più breve tempo possibile, in un tempo stimato tra la fine del mese di settembre 2015 e la fine del mese di ottobre 2015;
- di non avere ricevuto, a partire dalla data suindicata, alcuna comunicazione da parte della compagnia telefonica né in merito a tempi e modalità del trasloco né in merito ai sopralluoghi che si aspettava venissero effettuati a parte dei tecnici per la verifica degli impianti;
- di avere appreso in data 12.10.2015, dopo numerosi solleciti e senza alcun preavviso, che Vodafone aveva operato la cessazione della linea in maniera irreversibile e che il numero di telefono non sarebbe stato più disponibile;

- che la propria ditta rimaneva priva di utenza telefonica e che quest'ultima si rendeva disponibile soltanto a partire dal 02.11.2015 a seguito di sottoscrizione di nuovo contratto con altra compagnia telefonica e con altro numero;
- che a causa di tali inadempimenti, la propria ditta si trovava costretta a sostenere costi non preventivati, che producevano danni riconducibili alla condotta negligente di Vodafone, non avendo quest'ultima rispettato i tempi contrattuali;
- che a seguito di diffida ad adempiere inoltrata dal proprio legale, Vodafone riferiva che avrebbe effettuato le opportune verifiche e, successivamente, proponeva l'applicazione di uno sconto pari al 100% del canone Vodafone "Int&Tel" per due mesi;
- di avere incaricato il proprio legale di inviare nuova comunicazione in riscontro, non ritenendo tale offerta minimamente ristoratrice del danno patito;
- che essendo la propria attività commerciale ad alto impatto telefonico (trattandosi di agenzia di XXX), il disservizio subito gli arrecava gravissimi disagi in quanto si trovava costretto a corrispondere una mensilità aggiuntiva di canone di locazione, nel mese di ottobre 2015, con conseguente corresponsione di spese afferenti ad energia elettrica, spese condominiali e di riscaldamento; di essere stato inoltre costretto ad attivare una nuova linea telefonica, stipulando nuovo contratto con altra compagnia telefonica; di aver valutato la fattibilità di fare richiesta di rientro del precedente numero telefonico da parte del nuovo operatore, in quanto i clienti della propria agenzia assicuratrice erano in possesso del numero telefonico ormai andato perso per negligenza di Vodafone; di aver assistito inerme al mancato guadagno di potenziali clienti nella nuova sede dell'agenzia; di aver subito un forte stress psicologico, con conseguente necessario ricorso a cure psicologiche e farmaceutiche per poter superare il periodo, in modo particolare in relazione al fatto che molti clienti, tentando di contattarlo telefonicamente al numero noto, ricevevano l'amara risposta che il numero stesso fosse stato disattivato, con il conseguente risvolto negativo dell'idea che l'assicuratore si fosse reso irreperibile;
- che in ulteriore riscontro, Vodafone offriva la somma di € 200,00 omnicomprensiva, cui ne seguiva un'ultima di € 300,00 stante le reiterate richieste avanzate dal proprio legale;
- di non avere preso in considerazione le stesse in quanto lontane dall'ammontare dei danni patiti, quantificabili alla data di presentazione delle istanze in € 25.000,00;
- di aver ritenuto infine necessario, non avendo Vodafone più fornito riscontri anche a seguito di ulteriori missive inviate, procedere presso il Corecom.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede il riconoscimento dell'indennizzo normativamente previsto, oltre agli interessi legali ed alle spese del procedimento.

L'operatore Vodafone, nella memoria di replica del 03.04.2017, ha rappresentato:

- di avere in data 27.07.2015, a seguito della richiesta di trasloco tramite web dell'utenza di che trattasi, proceduto alle verifiche tecniche per l'espletamento della procedura;

- di avere altresì proceduto alle richieste di disponibilità del servizio al gestore Telecom (proprietario delle centraline) e di avere ricevuto cd. “KO” come da ticket che riporta:

“Mdc 218162XXX del 09/10/2015

id 98999XXX

nr ricontatto XXX

spp ULL19479XXX_identificativo centrale errato

presente OPI:ULLR:0689XXX corrisposta al 21/09/2015

Causale rifiuto confermata: centrale individuata TORINO VENARIA gat 011XXX”;

- di avere comunicato in data 22.01.2016 a parte istante – a mezzo sms – l'impossibilità di procedere al trasloco: *“Gentile Cliente, per causa di natura tecnica, la informiamo che procederemo alla cancellazione della pratica di trasloco, 98999XXX. Servizio Clienti Vodafone”;*
- di non aver ricevuto, pur comunicando il codice di migrazione per la portabilità dell'utenza, alcuna richiesta da altro gestore e che, nel contempo, parte istante comunicava di aver attivato nuova utenza telefonica con altra compagnia;
- di avere proposto più offerte per la definizione bonaria della vertenza.

Precisando infine di aver proceduto a verificare e sollecitare il reparto competente di Telecom a seguito delle lamentele di ritardo del trasloco, di aver comunicato a parte istante (a seguito di impossibilità di trasloco) la possibilità di migrare ad altro operatore, di non aver ricevuto alcuna richiesta di portabilità, che parte istante avrebbe potuto, in ogni caso, chiedere la riassegnazione dell'utenza al gestore “donor” così da non perdere la numerazione e che il Comitato adito non è competente per le richieste di risarcimento del danno, il gestore si rende disponibile, a titolo conciliativo, senza riconoscimento di responsabilità, a corrispondere la somma di € 500,00 a definizione della controversia in oggetto.

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.

L'eccezione posta dal gestore in ordine all'incompetenza del Comitato adito per le richieste di risarcimento danno è da ritenersi inaccoglibile rispetto all'odierna controversia, in quanto, pur avendo l'istante illustrato in narrativa una serie di danni subiti, l'unica domanda effettivamente posta con il formulario introduttivo è volta ad ottenere *“il riconoscimento dell'indennizzo normativamente previsto, oltre agli interessi legali ed alle spese del procedimento”*.

Il contenuto di quest'ultima risulta rientrare tra le competenze del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e

integrazioni, ai sensi del quale: *“L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.*

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l’operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

Il suddetto dettato esclude, in ogni caso, indiscutibilmente ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario al quale l’utente potrà rivolgersi qualora intendesse richiedere il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

B) Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la generica richiesta di *“riconoscimento dell’indennizzo normativamente previsto”*, formulata dall’istante a fronte del disservizio delineato, può trovare accoglimento nei termini che seguono.

All’esito dell’attività istruttoria ed alla luce della documentazione in atti, si ritiene che il ritardo nel trasloco delle linee sia imputabile a Vodafone.

Secondo quanto affermato dall’utente (e non confutato da Vodafone), il trasloco della linea ADSL, inerente alla linea telefonica fissa (numero principale XXX, numero aggiuntivo XXX), richiesto il 27.07.2015, sarebbe dovuto avvenire in un tempo stimato tra la fine del mese di settembre 2015 e la fine del mese di ottobre 2015.

La consultazione della *“Carta del cliente dei servizi mobili e fissi di Vodafone Omnitel B.V. anno 2015”* (pubblicata dal gestore sul proprio sito e lì reperita dall’Ufficio scrivente, in assenza di allegazione agli atti della stessa o di altra indicazione) ha permesso di apprendere che il tempo massimo per l’attivazione del servizio e per il trasloco dell’utenza (misurato in giorni solari che intercorrono tra il giorno in cui è stato ricevuto l’ordine valido ed il giorno in cui il servizio o il trasloco dell’utenza è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente il servizio) era pari, per il servizio diretto fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso, a 60 giorni solari.

Tale indicazione avalla pertanto quanto riferito dall’utente e permette di localizzare il giorno ultimo utile di espletamento del trasloco di che trattasi al 25.09.2017.

Nel caso di specie, di fronte alle circostanze come più sopra rappresentate dall’istante, gravava sull’operatore, ai sensi dell’art. 1218 del codice civile, l’onere di provare l’impossibilità non imputabile a propria colpa circa il mancato rispetto delle tempistiche contrattuali.

Non si ritiene però che quanto assunto dal gestore a propria difesa abbia concretizzato tale obiettivo: Vodafone si è infatti limitata a riprodurre nella memoria difensiva il contenuto di un ticket del 09.10.2015, dal quale si dovrebbe desumere il ricevimento di un KO da parte del gestore Telecom (proprietario delle centraline).

Posto che tale ticket risulta appunto riprodotto e non documentato e che il suo contenuto (di ardua comprensione) non esplicita chiaramente la predetta affermazione, va poi

ulteriormente considerato che non vi è evidenza probatoria alcuna sia in ordine all'asserita comunicazione all'utente del codice di migrazione per la portabilità dell'utenza, sia circa il proprio adempimento degli obblighi informativi relativi alle ragioni di natura tecnica che impedivano il trasloco delle utenze presso la nuova sede professionale del Sig. Novara (in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza di cui all'art. 4, comma 2 dell'Allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP); l'sms citato (recitante "*Gentile Cliente, per causa di natura tecnica, la informiamo che procederemo alla cancellazione della pratica di trasloco,98999XXX. Servizio Clienti Vodafone*") veniva inviato il 22.01.2016, data in cui l'interesse dell'istante al trasloco delle utenze era ormai cessato, avendo egli già sottoscritto contratto con altro operatore volto anche all'attribuzione di un nuovo numero.

Non essendo conseguentemente possibile ritenere che le circostanze descritte possano inconfutabilmente escludere il comportamento inadempiente della compagnia telefonica, si ritiene perciò sussistere la sua responsabilità esclusiva in ordine al predetto ritardo nell'espletamento del trasloco oggetto di domanda, con diritto dell'utente all'erogazione del relativo indennizzo ai sensi delle seguenti disposizioni del Regolamento Allegato A, delibera 73/11/CONS:

- art. 3, comma 1, il quale, disciplinando il caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, riconosce un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo;
- art. 12, comma 2, che prevede, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è del tipo "affari" (com'è, appunto, quelle di cui al caso in esame).

Ora, ai fini dell'individuazione numerica dei giorni di disservizio, si ritiene utilizzabile, in ordine allo SLA di perfezionamento del trasloco, il periodo quantificato nella Carta dei Servizi Vodafone dell'anno 2015 di 60 gg. solari dal ricevimento della richiesta dello stesso, avvenuta il 27.07.2015.

Si ritiene pertanto che, considerando il lasso temporale intercorso dal 26.09.2015 (primo giorno di ritardo) al 02.11.15 quale ripristino della disponibilità della linea con altro gestore, debba spettare la corresponsione di un indennizzo così calcolato: € 7,50 / die x 37 gg. di ritardo = € 277,5 per ciascun servizio non accessorio (nel caso di specie, n. 3, comprendendo il trasloco della linea fissa due numeri, uno principale ed uno aggiuntivo, nonché il passaggio dell'adsl); il totale € 832,5 è da raddoppiare in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2, per un conseguente totale complessivo pari ad € 1.665,00.

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, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

D) Sulle spese del procedimento.

Premesso, infine che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto 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 € 150,00, 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 accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX Novara, residente in XXX, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

- **corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per il mancato trasloco, la somma di € 1.665,00;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte