

Verbale n. 8

Adunanza del 19 luglio 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno diciannove del mese di luglio, alle ore 14.00 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, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza dell'avvocato Marita Gugliermetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

Delibera n. 38 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 307/2017 XXX CASTELLANO / VODAFONE ITALIA S.p.A.

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 28 novembre 2017;

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 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, 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 GU14 n. 1.11.12.5/307/2017 con cui l'ing. XXX Castellano ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, Vodafone) ai sensi degli artt. 14 e ss. 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;

DATO ATTO che le parti depositavano le rispettive memorie e l'istante replicava;

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, nell'atto introduttivo, in relazione all'utenza XXX rappresenta:

- che in data 4/2/2014 sottoscriveva proposta di abbonamento Vodafone ADSL Relax con richiesta di portabilità dei numeri XXX e XXX dall'originario operatore Tiscali;
- che in data 22/4/2015 avveniva la portabilità di tali numeri telefonici su rete Vodafone ma il n. XXX risultava irreperibile dalla rete di tutti gli altri operatori e tale mancata attivazione è continuata ininterrottamente per i mesi successivi;
- che solo in data 4/12/2015 il n. XXX è stato regolarmente attivato su rete Vodafone e tale numerazione è quindi risultata finalmente raggiungibile;

- che in data 10/12/2015 con raccomandata a mezzo web e PEC veniva inoltrato reclamo/riciesta scritta di indennizzo all'operatore per mancato rispetto degli standard specifici relativi a telefonia fissa;
- che nessuna risposta è mai giunta da Vodafone.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) l'indennizzo previsto per il "mancato rispetto degli standard specifici" della Carta servizi Vodafone pari a € 10,00 al giorno per ogni giorno di ritardo dell'attivazione del servizio a decorrere dalla data della portabilità alla sua regolare attivazione (226 giorni – dal 22/4/2015 al 4/12/2015) per un totale di € 2.260,00;

2) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo - che costituisce inottemperanza contrattuale all'impegno di Vodafone a dare comunicazione al cliente sul medesimo entro 45 giorni dal ricevimento, così come indicato nella Carta servizi – da liquidarsi seguendo lo stesso criterio di proporzionalità di cui al punto 1), ossia € 10,00 per ogni giorno intercorso dal ricevimento del reclamo da parte di Vodafone (10/12/2015) a oggi, al netto dei 45 giorni previsti per la risposta, e così per un totale di 539 giorni e conseguentemente una somma di € 5.390,00;

3) l'importo complessivo di € 850,00 a titolo di rimborso spese e vacanze per il tentativo di conciliazione e la presente procedura.

Fatto salvo il diritto al maggior danno.

Nella memoria difensiva, l'ing. Castellano richiama quanto indicato nell'istanza introduttiva e precisa che al fine di attivare quanto richiesto l'operatore apriva, peraltro invano, ben tre ordini: il n. 87034948 del 13/2/2014, il n. 90848566 del 17/9/2014 e il n. 95125922 del 19/2/2015. L'istante precisa inoltre che le richieste di indennizzo formulate non hanno tenuto conto dei massimali indicati nella Carta servizi perché l'applicazione degli stessi viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, che presuppone una corrispondenza tra l'indennizzo erogato e il pregiudizio subito.

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

- che da verifiche effettuate risulta che per la migrazione dell'utenza sopracitata si sono verificati dei ritardi per cui sono stati gestiti vari ticket anche in collaborazione con il gestore *donating*;
- che non vi sono elementi sufficienti per stabilire se tali problematiche sono da attribuire a Vodafone o a Tiscali;
- che in ogni caso al cliente sono già stati attivati degli sconti sul canone formalmente accettati in seguito alle proposte fatte dal servizio dedicato.

A fronte di tali considerazioni, l'operatore chiede il rigetto delle domande perché improponibili, inammissibili e infondate.

Nelle repliche l'istante osserva che le difese dell'operatore confermano il disservizio subito relativo al ritardo nell'attivazione della linea oggetto di controversia mentre non risulta invece corrispondente al vero quanto asserito circa l'attivazione di sconti sul canone per il disservizio riscontrato. L'ing. Castellano fa presente che in passato Vodafone, in seguito a

contestazioni su importi erroneamente addebitati in fattura per il canone ADSL, per il costo di attivazione della linea nonché per il fatto di aver dovuto continuare a pagare il canone Tiscali dopo l'avvenuta portabilità della numerazione XXX, ha riconosciuto rimborsi per somme non dovute che nulla hanno a che fare con gli indennizzi per i disservizi subiti. Infine, l'istante ritiene che l'operatore tenuto a rispondere per i disservizi non possa che essere Vodafone il quale, stipulando regolare contratto di servizi, si era impegnato ad attivare gli stessi entro il periodo massimo previsto dalla Carta clienti.

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 e procedibile.

B) Nel merito

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

Nel merito, si è rilevato che risulta pacifico tra le parti che l'attivazione della numerazione XXX su rete Vodafone in seguito a portabilità del numero sia avvenuta con ritardo e con totale interruzione del servizio.

E' opportuno richiamare innanzitutto il principio fondamentale in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni, stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, Allegato A che all'art. 3, comma 4 pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire il servizio "in modo regolare, continuo e senza interruzioni".

In tale circostanza l'operatore Vodafone per escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza fossero stati determinati da circostanze ad esso non imputabili e di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente, avendo in caso contrario l'utente diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito. Il richiamo del tutto generico a eventuali responsabilità dell'operatore *donating* e la totale assenza di adeguata documentazione a supporto (ad esempio, le schermate della piattaforma telematica di gestione dei passaggi di numerazione tra operatori) non consente di escludere la responsabilità di Vodafone o quantomeno di attribuire in capo ad esso una responsabilità parziale. Nello stesso modo, non si può ritenere rilevante la generica affermazione dell'operatore in ordine al fatto di aver già effettuato sconti a favore del cliente stante le precise repliche sul punto di parte istante, peraltro non smentite.

In ordine alla quantificazione dell'indennizzo, a fronte del richiamo da parte dell'utente di provvedimenti decisi da altri Corecom risalenti all'anno 2010, occorre precisare che con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 l'Autorità ha individuato i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti.

Si ritiene importante specificare che l'approvazione del cd. Regolamento indennizzi trova il suo fondamento giuridico nell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in virtù del quale "l'Autorità, ai sensi dell'articolo 1, commi 11, 12 e 13 della legge 31 luglio 1997, n. 249, adotta procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l'esame delle controversie in cui sono coinvolti i consumatori e gli utenti finali, [...] tali da consentire un'equa e tempestiva risoluzione delle stesse, prevedendo nei casi giustificati un sistema di rimborso o di indennizzo».

Attuando il predetto dettato normativo, l'Autorità ha predeterminato la misura minima unitaria per il calcolo degli indennizzi che la stessa Autorità o i Corecom delegati sono tenuti ad applicare in sede di definizione amministrativa delle controversie per assicurare una maggiore uniformità di giudizio rispondendo, dunque, a una duplice finalità: garantire agli utenti che abbiano subito un medesimo disservizio uniformità di trattamento indipendentemente dall'operatore coinvolto e prevedere una congrua e adeguata diversificazione degli indennizzi a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale rilevato.

Nel Regolamento indennizzi viene comunque fatta salva la possibilità di applicare gli indennizzi contrattualmente stabiliti dai singoli operatori qualora i relativi importi unitari risultino superiori rispetto a quelli minimi previsti dal Regolamento: circostanza che, come si vedrà, non è tuttavia riscontrabile nel caso di specie.

Per quanto riguarda, quindi il ritardo di migrazione in assenza di fornitura del servizio, occorre prendere a riferimento l'art. 6, comma 1 del sopracitato Regolamento indennizzi per il quale "nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a € 5,00 per ogni giorno di ritardo", con il raddoppio previsto dall'art. 12, comma 2 per le utenze di tipo affari.

Ne deriva pertanto a favore dell'utente un indennizzo di € 2.260,00 per 226 giorni di disservizio – conteggiati, così come sostenuto dall'istante e in assenza di replica sul punto da parte di Vodafone, dal 22/4/2015, giorno di interruzione del servizio, al 4/12/2015 giorno di riattivazione della linea presso il nuovo operatore - ossia $226 \times 5,00 \text{ €} \times 2$.

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, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, in relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte di Vodafone, deve rilevarsi l'impossibilità di ricondurre la fattispecie concreta alla ipotesi disciplinata dall'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo.

Deve rilevarsi, difatti, che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì il campo di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta.

A tal proposito, si rileva come l'istante, nella lettera inviata a Vodafone in data 10/12/2015, si riferisse al disservizio subito ma solo per chiederne l'indennizzo, essendosi lo stesso ormai risolto in data 4/12/2015 come affermato dall'istante medesimo.

Pertanto tale comunicazione non risulta diretta a segnalare un disservizio o una problematica attinente la prestazione erogata e, quindi, la mancata risposta da parte dell'operatore non giustifica il riconoscimento di un indennizzo.

C) Sulle spese del procedimento.

Premesso 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 parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'ing. XXX Castellano, residente in Torino, XXX, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 2.260,00 a titolo di indennizzo, oltre interessi legali calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo;

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 150,00.

Respinge la domanda *sub 2*).

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