

Verbale n. 9

Adunanza del 6 settembre 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno sei del mese di settembre, alle ore 9.30, 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, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

DELIBERA N. 42 – 2018

Oggetto: Definizione della Controversia GU14 – 364/2017 XXX S.r.l. / VODAFONE ITALIA S.p.A.

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 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. 1.11.12.5/364/2017 del 7/9/2017, con cui la XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, 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 ITALIA SPA (di seguito VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota 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;

VISTE le memorie difensive del gestore nonché la replica dell'istante;

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, rappresenta:

- che in data 4.10.2016 stipulava con Vodafone un contratto di telefonia business fissa e mobile migrando dall'operatore Telecom l'utenza voce XXX e l'utenza fax XXX;
- che la migrazione dell'utenza fax avveniva nei termini, mentre il gestore attribuiva il numero provvisorio XXX in sostituzione dell'utenza storica XXX;
- che la migrazione dell'utenza voce XXX si perfezionava solo in data 21.8.2017;

- che, nelle more della migrazione, l'istante proponeva dapprima reclamo attraverso call center, poi tramite il legale incaricato e infine depositava ricorso avanti al Corecom e contestuale procedura d'urgenza;
- che solo in data 21.8.2017 a seguito della manifestata volontà dell'istante di recedere dal contratto Vodafone completava la migrazione;
- che parte istante ha dovuto fronteggiare il disagio conseguente all'impiego di un numero provvisorio sostitutivo di un'utenza storica e reclamizzata sui supporti pubblicitari e informatici.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) indennizzo per ritardata migrazione dell'utenza business XXX a far data dalla stipula del contratto il 4.10.2016 fino al 21.8.2017;
- 2) indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- 3) indennizzo per la perdita temporanea della numerazione storica;
- 4) spese di procedura.

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

- che la richiesta di migrazione è stata sottomessa numerose volte a causa di KO ricevuti dal donator Wind;
- che l'operatore ha sollecitato più volte Wind e ha inviato comunicazione per richiedere la chiusura corretta della migrazione fatta in precedenza verso l'operatore Telecom;
- che il numero è stato reso funzionante dopo numerose segnalazioni a Wind;
- che, in ottica conciliativa, si propone un accredito in fattura di euro 300.

A fronte di tali considerazioni, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza perché improponibile, inammissibile e infondata.

Parte istante, mediante memoria di replica, eccepisce:

- che le eccezioni di Vodafone circa la presunta responsabilità degli operatori Wind e Telecom sono prive di fondamento e di pregio in quanto nulla è stato prodotto a corredo della memoria difensiva dell'operatore;
- che in ogni caso Vodafone è l'unico obbligato a termine di contratto verso l'istante;
- che Vodafone non ha riscontrato nessuno dei reclami.

1. 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

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

Dall'esame dell'istanza presentata dall'esponente e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame attiene al lamentato ritardo nella migrazione della numerazione XXX relativamente a un contratto stipulato con l'operatore Vodafone in data 4.10.2016.

L'operatore *recipient* Vodafone afferma nella memoria difensiva che la richiesta di migrazione è stata sottomessa numerose volte a causa di KO ricevuti dal donator Wind, operatore quest'ultimo che Vodafone avrebbe più volte sollecitato per rendere possibile la migrazione della numerazione oggetto del presente contenzioso avvenuta solo in data 21.8.2017.

Com'è noto, gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, quindi, ove l'utente lamenti l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, ovvero gli operatori, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze loro non imputabili. In questi casi, peraltro, i gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto così da poter operare le proprie scelte), nonché di essersi diligentemente attivati per adempiere esattamente; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionale al disservizio subito (tra le tante, cfr. delibere 64/12/CRL; 64/13/CRL).

Nello specifico, Vodafone non ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza degli asseriti, quanto non provati impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di migrazione della linea telefonica. Sul punto, detta società avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di migrazione, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per ritardo nella portabilità delle numerazioni, occorre precisare che la legge n. 40/2007 ha previsto un preavviso massimo di 30 giorni per recesso e trasferimento delle utenze, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di effettuare il passaggio dei clienti al massimo in 30 giorni. Va da sé che essendo il contratto tra le parti stato concluso il 4.10.2016, come risulta in atti, il passaggio avrebbe dovuto effettuarsi entro il successivo 4.11.2016. Poiché la migrazione della linea XXX, come affermato da parte istante e dall'operatore convenuto, è avvenuta in data 21.8.2017, sussiste un ritardo nella portabilità, in assenza di servizio, di 289 giorni.

In particolare, le disposizioni del Regolamento Indennizzi da prendere a riferimento sono le seguenti:

art. 6, comma 1, il quale prevede che per l'ipotesi di "procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore [...]", gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di ritardo;

art. 12, comma 2, il quale prevede, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è del tipo "affari" (come è appunto il caso dell'utenza intestata all'istante).

Ne deriva che per il ritardo occorso nel passaggio della numerazione per la durata di 289 giorni, in assenza del servizio, l'operatore Vodafone sarà tenuto a corrispondere all'utente un importo di € 2.890,00 (€ 5,00 x 2 x 289 giorni).

In ordine alla domanda *sub 2)* di mancato riscontro al reclamo, l'utente produce il reclamo trasmesso a mezzo posta elettronica certificata all'operatore in data 7.3.2017, rimasto privo di riscontro.

Nulla ha eccepito Vodafone sul punto.

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.

In relazione alla quantificazione dell'indennizzo, l'art. 11, comma 1 del Regolamento prevede che 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 al giorno per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00.

Di conseguenza, in considerazione dei 96 giorni intercorrenti dal 22/4/2017 al 26/7/2017, giorno dell'udienza di conciliazione durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione (già decurtati i 45 gg. di cui alla sopracitata delibera 179/03/CSP, intesi quale termine per la comunicazione dell'esito del reclamo), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 96,00 a titolo di indennizzo.

Non può invece trovare accoglimento la richiesta *sub 3)* di indennizzo per la perdita temporanea della numerazione storica, in quanto nella delibera 73/11/CONS, allegato A, tale fattispecie non è contemplata, mentre viene prevista all'art. 9 quella della perdita definitiva della numerazione. Si ritiene infatti che il mancato funzionamento della linea XXX dal 4.10.2016 al 21.8.2017 trovi equa soddisfazione nell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, come sopra riconosciuto. In caso contrario si determinerebbe un'ingiustificata duplicazione dell'indennizzo.

Infine, 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.

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:

per i motivi sopra indicati, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente XXX, l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, è tenuto a:

Corrispondere la somma di € 2.890,00 a titolo di indennizzo per ritardata migrazione della linea XXX, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo;

Corrispondere la somma di € 96,00 a titolo di indennizzo per ritardato/mancato riscontro al reclamo, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo;

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

Respinge, per i motivi già specificati, la domanda posta *sub* n. 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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte