

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. 52 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 66/2018 CATULLO XXX/ 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 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. n. 1.11.12.5./66/2018 del 14/02/2018 con cui l'Arch. XXX CATULLO 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 del 21.02.2018 prot. 7778/A0305-A, 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 20.04.2018, prot. 16813/A0305-A, con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 16 maggio 2018;

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 dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L' istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- Che a seguito di migrazione in data 30/06/2017 veniva sospesa la linea XXX e servizi accessori ;
- Che la linea con portabilità del numero e servizi accessori veniva riattivata in data 16.11.2017;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- Ritardo portabilità del numero : €. 2.085,00
- Ritardo servizi accessori : €. 2.780,00;
- Mancata risposta ai reclami: €. 480,00
- Rimborso della fattura n. AH20952250 di €. 140,13
- Spese procedurali : €. 300,00

la Società VODAFONE, con memoria difensiva, replicava sinteticamente quanto segue:

- Che in data 29/05/2017 il cliente stipulava contratto con Vodafone per attivazione servizio voce/ADSL con migrazione in entrata del n. XXX;
- Che tale utenza non ha più funzionato dal 30/06/2017;
- Che il ritardo nella migrazione deve ritenersi parzialmente fondato in quanto causato da disservizi tecnici segnalati dal gestore TELECOM dopo l'intervento tecnico;

L'operatore, concludendo, chiedeva il rigetto di tutte le domande in quanto improcedibili, inammissibili e infondate in fatto e in diritto.

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.

B) Nel merito

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

B.1. Sulla richiesta di indennizzo per ritardo nella portabilità del numero XXX

L'istante nella memoria introduttiva ha, in sintesi, rappresentato di aver subito la sospensione della linea telefonica n. XXX a partire dal 30/06/2017 in seguito alla richiesta di migrazione avviata nei confronti della società VODAFONE.

Il gestore ha confermato che in data 29/05/2017 il cliente stipulava contratto con Vodafone per attivazione servizio voce/ADSL con migrazione in entrata del n. XXX;

L'operatore ha altresì confermato l'avvenuta sospensione del servizio a partire dal 30/06/2017 fino al 16/11/2017, data dell'avvenuta riattivazione a seguito dell'emissione del

provvedimento temporaneo da parte di questo Corecom nell'ambito della procedura ex art. 5 Allegato A della Delibera AGCOM 173/07/CONS instaurata dall'istante nei confronti di Vodafone.

A tale proposito l'operatore ha eccepito che le problematiche riscontrate sono state causate da disservizi di rete, in seguito risolti.

In particolare nella nota di riscontro del 8/08/2017 al Provvedimento temporaneo n. 58/17 Vodafone confermava di stare facendo quanto di propria competenza al fine di provvedere a quanto richiesto.

Con riferimento a tale contestazione, giova richiamare brevemente il quadro normativo di riferimento per le procedure di trasferimento delle utenze fra operatori.

Vengono innanzitutto in rilievo le delibere AGCOM n. 274/0/CONS e 41/09/CIR che hanno introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore senza incertezze sui tempi di attivazione, prevedendo regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio.

Tali regolamentazioni sono state definite sulla base di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007 – c.d. Decreto Bersani – convertito in legge n. 40/2007, *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*, che, con particolare riferimento all'art. 1 comma 3), ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore all'altro.

Va poi 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.

Tanto premesso, nel caso di specie, si può desumere la responsabilità della società VODAFONE in ordine al ritardo nella migrazione, in quanto la società stessa non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare l'asserita impossibilità tecnica al rilascio della linea telefonica, quale causa di esonero da responsabilità contrattuale per inadempimento ai sensi dell'art. 1218 del codice civile.

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

Stanti i principi sopra enunciati, nonché le risultanze dell'effettuata istruttoria, si ritiene l'operatore VODAFONE responsabile per la sospensione dei servizi voce e ADSL relativi all'utenza XXX per il periodo dal 30/06/2017 al 16/11/2017, per un totale di giorni 139.

L'art. 6 comma 1) dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS prevede che *“Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un*

indennizzo pari a € 5,00 per ogni giorno di ritardo; Comma 2) : In caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano comunque gli indennizzi previsti dall'art. 5.

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"*

Inoltre, ai sensi dell'art. 12, comma 2. *"Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio";*

Pertanto, considerato il periodo di gg. 139 come sopra calcolati, l'indennizzo da riconoscersi al ricorrente, da computarsi ai sensi dell'art. 5) comma 1) e 12, comma 2) della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A, (ovvero € 10,00 *pro die*X139 gg) sarà pari a € 1.390,00 per il servizio voce.

Deve parimenti riconoscersi la somma di €. 1.390,00, come sopra calcolata, per il servizio ADSL.

Concludendo, si ritiene pertanto l'operatore, per i motivi sopra indicati, tenuto a corrispondere la somma complessiva di €. 2.780,00.

B.2. Sulla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo

L'Arch. Catullo ha chiesto il riconoscimento di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo ex art. 11 Allegato A Delibera n. 73/11/CONS

Dalla disamina della documentazione agli atti è emerso che l'Arch. Catullo ha inviato due reclami a Vodafone, rispettivamente in data 11/07/2017 e 17/07/2017 aventi ad oggetto *"Reclamo e risarcimento del danno"* ed ha altresì allegato copia della ricevuta di avvenuta consegna all'operatore in data 19/07/2017.

Nulla ha eccepito VODAFONE in ordine a tale richiesta, né ha depositato copia dell'avvenuto riscontro al reclamo.

Pertanto posto che l'operatore VODAFONE non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, non provvedendo a depositare copia documentale dello stesso, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 300,00, così come previsto dall'art. 11, comma 1) dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

B.3. Sulla richiesta di rimborso della fattura n. AH20952250

Parte istante ha altresì chiesto il rimborso della somma di €. 140,13 portata dalla fattura n. AH20952250 del 22/11/2017 in quanto il periodo di fatturazione ivi contemplato, e cioè dal 23 settembre 2017 al 17 novembre 2017, ricadrebbe nello spazio temporale di sospensione dell'utenza di che trattasi.

Nulla ha argomentato né eccepito VODAFONE in ordine a tale richiesta.

Dalla disamina della documentazione agli atti risulta depositata copia della fattura n. AH20952250 del 22/11/2017, riferita al periodo di fatturazione dal 23 settembre 2017 al 17 novembre 2017, recante costi per €. 33,80 relativi ad una SIM ricaricabile n. XXX nonché costi per €. 81,06 riferiti alla rete fissa XXX.

Posto che il periodo di fatturazione risulta ricompreso nel lasso di tempo di mancata erogazione del servizio, si ritiene l'operatore VODAFONE tenuto al rimborso della fattura in oggetto, limitatamente alla somma di €. 81,06 riferita all'utenza di rete fissa XXX, considerato che l'utenza XXX non costituisce oggetto del presente contenzioso

C. Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, l'importo di € 100,00 (cento) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 14/02/2018 dall'Arch. XXX CATULLO, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all'istante, a titolo di ritardo nella portabilità e sospensione del servizio, la somma complessiva di €. 2.780,00.

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

Rimborsare all'istante la somma di €. 81,06 portata dalla fattura n. AH20952250 del 22/11/2017;

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

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