



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 109/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ADINOLFI / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/2178/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza dell’utente Adinolfi, del 4 ottobre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario delle utenze nn. 0812396xxx e 0812397xxx di tipo *business*, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “Società”)



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

il mancato trasloco delle linee telefoniche verso altro indirizzo presso il quale l'istante avrebbe svolto la propria attività professionale.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di febbraio 2015, l'istante richiedeva a Vodafone il trasloco delle linee telefoniche dalla vecchia sede del proprio studio legale presso il nuovo indirizzo dello stesso; tale richiesta riceveva riscontro da parte dell'operatore in data 14 febbraio 2015, con conferma della presa in gestione della pratica;

b. l'operatore comunicava in data 15 aprile 2015 che la procedura di trasloco si sarebbe conclusa alla predetta data, ma tale esito non si è mai verificato poiché le linee telefoniche hanno smesso di funzionare e non sono state traslocate presso il nuovo indirizzo;

c. l'utente si rendeva conto della mancata attivazione delle numerazioni presso la nuova sede dello studio legale e, non potendo usufruire delle linee, provvedeva ad espletare la prima contestazione in data 5 giugno 2015, lamentando che la procedura non si era conclusa positivamente a quella data e, inoltre, formulando la prima richiesta di comunicazione dei codici di migrazione delle utenze, per provvedere alla migrazione delle linee telefoniche verso altro operatore;

d. nonostante i diversi reclami presentati, l'operatore non si adoperava per la risoluzione della problematica né provvedeva a dare riscontro ai reclami presentati dall'utente;

e. in data 19 ottobre 2015, l'operatore si limitava a fornire il codice di portabilità delle utenze interessate ma lo stesso risultava errato a seguito della sua comunicazione al gestore *recipient* Telecom Italia S.p.A.;

f. la procedura di migrazione richiesta a Telecom il 23 giugno 2015 non si perfezionava a causa dell'errata comunicazione dei codici di migrazione, nonché del mancato rilascio delle linee telefoniche a favore del *donor* Telecom;

g. successivamente, a seguito dei disagi subiti, l'istante provvedeva a dare avvio alla procedura di conciliazione innanzi al CORECOM Campania, richiedendo, inoltre, l'adozione di un provvedimento temporaneo, *ex art. 5 del Regolamento*, finalizzato alla riattivazione delle linee telefoniche per permetterne l'utilizzo presso il nuovo indirizzo dello studio legale. Tuttavia, nonostante l'ordine del CORECOM, le linee non venivano attivate né veniva resa possibile la migrazione verso il *donor* Telecom Italia S.p.A..

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto nei confronti dell'operatore convenuto:

- i. il trasloco delle linee telefoniche oppure la cessazione delle linee con rientro delle stesse in Telecom Italia S.p.A.;
- ii. il risarcimento dei danni patiti;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- iii. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione del servizio per le due linee telefoniche ed il servizio ADSL, richiedendo, quantificato in euro 28.575,00, per il periodo intercorrente tra il 1 marzo 2015 ed il 21 novembre 2016;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita delle due numerazioni nella misura massima stabilita per le utenze *business*, per un totale di euro 8.000,00;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, nella misura massima stabilita, per un ammontare di euro 300,00;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

Con memoria in replica alle difese svolte da Vodafone, l'istante, oltre alla precisazione delle predette richieste, ha contestato quanto asserito dall'operatore; in sede di udienza, si è opposto alla richiesta dell'operatore di computo unitario dell'indennizzo e non ha accettato la proposta conciliativa formulata da Vodafone.

Nel corso del procedimento di definizione della controversia, l'istante ha proposto istanza *ex art. 5 del Regolamento* ai fini dell'adozione di un provvedimento temporaneo da parte dell'Autorità finalizzato a garantire la riattivazione delle utenze n. 0812396xxx e n. 0812397xxx presso il nuovo indirizzo dell'attività professionale e il loro rientro in Telecom. Nel corso della gestione del provvedimento temporaneo n. 1/17/DTC, è stata attivata da parte di Telecom l'utenza n. 0812396xxx e l'utente ha rinunciato alla attivazione dell'utenza n. 0812397xxx.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità delle eventuali istanze avanzate nel presente procedimento che non siano state già oggetto di procedura di conciliazione, nonché dell'istanza volta all'ottenimento del risarcimento del danno, in assenza di competenza dell'Autorità rispetto all'accertamento dell'eventuale danno patito dall'utente.

Nel merito, la Società ha eccepito l'estrema genericità delle contestazioni dell'istante, in quanto non avvalorate da alcun elemento probatorio. In relazione alla richiesta di trasloco, Vodafone ha evidenziato che la procedura non è andata a buon fine a causa di un KO definitivo da parte del gestore di rete per mancanza di posto in centrale. La Società ha precisato di aver mantenuto attive le numerazioni, generando un codice di portabilità pura necessario ad avviare la procedura di acquisizione delle stesse da parte del gestore *recipient*. Vodafone ha rappresentato, inoltre, che “[n]essuna richiesta di acquisizione delle numerazioni è, poi, pervenuta da parte di altro gestore. Nel frattempo, va rilevato che il numero 0812396xxx è stato definitivamente cessato, rientrando libero nella disponibilità del gestore Donor in data 10 giugno 2016”. Per ciò che riguarda il numero 0812397xxx, Vodafone ha dichiarato che lo stesso risulta nella sua disponibilità e che, pertanto, la stessa avrebbe potuto procedere alla generazione di un nuovo codice di portabilità pura ovvero alla cessazione per il rientro della numerazione al *donor*, ribadendo “l'impossibilità tecnica a procedere a trasloco delle linee”. Con riferimento alla richiesta di corresponsione degli indennizzi, la Società ha evidenziato che gli stessi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

potranno essere calcolati, se dovuti, dal momento in cui l'operatore è stato posto a conoscenza del disservizio, mediante reclamo dell'utente. La Società ha sottolineato, inoltre, che l'utente è ad oggi debitore della somma di euro 2.397,45, comprensiva delle rate residue dei terminali acquistati.

In sede di udienza, Vodafone ha eccepito la tardività della documentazione depositata dall'utente con la memoria di replica, ha richiesto che l'indennizzo sia calcolato unitariamente e ha precisato che “è stata data risposta in merito all'impossibilità tecnica di procedere al trasloco con nota inviata il 14 marzo 2016 al funzionario responsabile dei provvedimenti d'urgenza del Corecom Campania”.

L'operatore ha proposto comunque una soluzione conciliativa della controversia, rifiutata dall'utente.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, l'eccezione di inammissibilità delle richieste non oggetto di precedente tentativo di conciliazione deve essere dichiarata inammissibile per genericità. Infatti, in assenza di specifiche contestazioni, tale eccezione risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del presente procedimento e perciò la stessa non merita un accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, merita accoglimento l'eccezione di Vodafone circa l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno *sub ii.*, in ragione dell'assenza di competenza dell'Autorità in ordine all'accertamento del danno eventualmente verificatosi, alla luce di quanto disposto dal *Regolamento*, ai commi 4 e 5 dell'articolo 19, essendo lo stesso di esclusiva competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria.

Ancora in via preliminare, deve dichiararsi l'ammissibilità della documentazione depositata dall'istante con la propria memoria di replica, trattandosi di documentazione non già relativa a circostanze nuove e non dedotte antecedentemente dalla parte, bensì di documentazione offerta in replica alle eccezioni dell'operatore e, comunque, in ogni caso, già conosciuta da parte del gestore.

Nel merito, la richiesta *sub i.* non può trovare accoglimento risultando superata dalle risultanze del procedimento *ex art. 5 del Regolamento*, nel corso del quale l'istante ha confermato l'avvenuta riattivazione da parte di Telecom dell'utenza n. 0812396xxx e ha rinunciato all'attivazione dell'utenza n. 0812397xxx.

La richiesta dell'istante *sub iii.* di liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei servizi attivi sulle due utenze interessate, può trovare accoglimento nei termini che seguono quanto alla qualificazione del disservizio imputabile all'operatore convenuto e con limitazione del periodo temporale indicato dall'istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce della documentazione in atti, infatti, si è accertato che non vi è evidenza probatoria alcuna dell'adempimento da parte di Vodafone degli obblighi informativi sulla medesima incombenti in ordine alle ragioni di carattere tecnico che hanno impedito il trasloco delle utenze *de quibus* presso la nuova sede professionale dell'utente. Tuttavia, risulta, altresì, che l'interesse dell'istante al trasloco delle utenze è cessato in data 23 giugno 2015, con la sottoscrizione della richiesta di trasferimento delle utenze sui sistemi Telecom.

In ragione di quanto emerso dall'istruttoria condotta, si ritiene che Vodafone, stante la mancata comunicazione all'utente delle ragioni tecniche ostative al trasloco delle utenze, sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, pari ad euro 7,50 al giorno per ciascun servizio interessato dal trasloco (nella specie tre, due linee voce e una ADSL) da computarsi nella misura pari al doppio, *ex art.* 12 del citato regolamento trattandosi di utenze *business*, dal 15 aprile 2015 (data nella quale l'operatore ha comunicato che sarebbe avvenuto il trasloco e si è verificata l'interruzione dei servizi) sino al 23 giugno 2015, per complessivi 69 giorni con liquidazione di un indennizzo pari ad euro 3.105,00 (tremilacentocinque/00).

Il corredo probatorio in atti consente di rilevare che, con il riscontro di Vodafone del 19 ottobre 2015, l'istante ha avuto conoscenza dei codici necessari al trasferimento delle proprie utenze sui sistemi Telecom; non vi è evidenza probatoria, invece, che a decorrere da quella data siano stati posti in essere da parte dell'operatore *recipient* Telecom gli adempimenti amministrativi e tecnici necessari al trasferimento delle predette utenze sui propri sistemi.

Ne deriva che la ritardata attivazione dei tre servizi interessati sui sistemi Telecom è imputabile a Vodafone dal 23 giugno 2015 al 19 ottobre 2015 in ragione della tardiva comunicazione dei predetti codici, per un periodo di 118 giorni; pertanto, l'operatore deve ritenersi tenuto alla corresponsione in favore dell'istante dell'indennizzo giornaliero di euro 7,50 per ciascun servizio interessato, da computarsi nella misura pari al doppio, *ex art.* 12 del citato regolamento trattandosi di utenze *business*, per un importo complessivo di euro 5.310,00 (cinquemilatrecentodieci/00).

La richiesta *sub iv.* volta alla corresponsione dell'indennizzo per perdita delle due numerazioni telefoniche non può trovare accoglimento, tenuto conto che, a seguito della comunicazione del codice di portabilità delle utenze da parte di Vodafone, non vi è riscontro probatorio in merito alla avvenuta attivazione di procedure da parte del gestore *recipient* finalizzate a trasferire le utenze tempestivamente; le stesse, peraltro, non risultano perse, come confermato dalla circostanza che la numerazione 0812396xxx è stata recuperata dall'istante all'esito del procedimento GU5 promosso innanzi all'Autorità e che lo stesso ha rinunciato alla riassegnazione dell'utenza n. 0812397xxx.

Con riferimento alla richiesta *sub v.* di cui all'istanza, di corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami presentati, si deve dare atto dell'effettiva ritardata risposta agli stessi. Si precisa che i reclami devono essere unitariamente considerati poiché gli stessi miravano alla contestazione del medesimo disservizio subito dall'istante. Con riguardo al primo reclamo datato 5 giugno 2015, tenuto conto del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

termine di 45 giorni indicato nella Carta del Cliente Vodafone quale tempo massimo per la gestione dei reclami, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento indennizzi* si ritiene che Vodafone sia tenuta alla corresponsione in favore dell'utente dell'indennizzo pari ad euro 1,00 *pro die* per il periodo intercorrente tra il 20 luglio 2015 e il 19 ottobre 2015, data nella quale l'operatore ha riscontrato le richieste dell'istante comunicando il codice di portabilità delle utenze oggetto di controversia. Pertanto, i giorni di ritardo nella risposta al reclamo ammontano a 91 e l'importo dovuto a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo è pari ad euro 91,00 (novantuno/00).

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, oggetto di richiesta da parte dell'istante *sub vi.*, appare equo liquidare in favore dello stesso, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00, considerato che la parte ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM ed ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Adinolfi nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 3.105,00 (tremilacentocinque/00) a titolo di indennizzo per inadempimento degli obblighi informativi in ordine alle ragioni tecniche ostative al trasloco (7,50 al giorno per ciascuno dei tre servizi interessati, in misura pari al doppio trattandosi di utenze *business*, per complessivi 69 giorni);
- ii. euro 5.310,00 (cinquemilatrecentodieci/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione dei tre servizi interessati dalla migrazione delle utenze verso Telecom (7,50 al giorno per ciascuno dei tre servizi interessati, in misura pari al doppio trattandosi di utenze *business*, per complessivi 118 giorni);
- iii. euro 91,00 (novantuno/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta ai reclami.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 13 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi