

ATTI 1.21.1 2011/2750/GU14

## **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 13**

**del 15 aprile 2013**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>MINOLI ROTA</b>	Fabio	Presidente – <i>Assente giustificato</i>
<b>CAVALLIN</b>	Mario	Vice Presidente
<b>CIPRIANO</b>	Marco Luigi	Vice Presidente
<b>BORELLA</b>	Diego	
<b>GUSSONI</b>	Maurizio	
<b>VOLPE</b>	Marcella	- <i>Assente giustificata</i>
<b>ZANELLA</b>	Federica	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Vodafone Omnitel XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

---

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 Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 *“Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia”*;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (d’ora in avanti *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 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, 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. 170/03/CSP;

VISTA l’istanza presentata in data 21 giugno 2011, con cui lo XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel XXX, avente ad oggetto contestazioni relative a al malfunzionamento e alla sospensione dei servizi di rete fissa (voce e fax) e internet, ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 23 giugno 2011 e 11 luglio 2011, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, e ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 13 settembre 2011;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 13 settembre 2011;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell’Ufficio ai sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l’illustrazione del Vice Presidente Marco Luigi Cipriano nella seduta del 15 aprile 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia**

Nell'istanza depositata in data 21 giugno 2011 e nella memoria del 22 luglio 2011, lo XXX, titolare delle utenze Vodafone Omnitel XXX. (d'ora in avanti, Vodafone) n. XXX e n. XXX, lamenta quanto segue:

- in data 29 luglio 2010 per mezzo della società XXX (con sede in XXX, via XXX) stipula contratto Vodafone Internet e Telefono – Vodafone Partita IVA, allegato all'istanza, comprensivo, tra l'altro, dell'attivazione sulle due utenze sopra indicate dei servizi voce, fax e Adsl;
- sin dall'attivazione si verificano malfunzionamenti dei servizi sopra indicati, immediatamente e ripetutamente segnalati al centro assistenza clienti dall' XXX e dai collaboratori di studio;
- il giorno 27 settembre 2010 viene interrotta l'erogazione dei servizi voce, fax e Adsl e tale interruzione è prontamente segnalata al centro assistenza Vodafone con contestuale richiesta di riattivazione e di risarcimento del danno (come da fax del 30/09/2010 agli atti);
- in data 5 ottobre 2010 interviene presso lo XXX un Tecnico Vodafone che, nel proprio report, dà atto dell'esito negativo del test di collaudo relativo alla linea voce, al servizio fax e al servizio internet; in data 25 ottobre 2010, a seguito di un secondo intervento del tecnico Vodafone, viene confermato ancora il disservizio sulla linea fax in uscita e sulle chiamate in uscita della linea secondaria (XXX), con relativa apertura di ticket;
- nonostante l'intervento del tecnico (e nonostante l'avvenuta sostituzione della Vodafone Station), lo XXX, sempre in data 25 ottobre 2010, segnala nuovamente a Vodafone (con raccomandata A/R anticipata via fax) i disservizi sull'Adsl, fax e voce (l'utente scrive: "nonostante la sostituzione della Vodafone Station non funziona più nulla, neppure Adsl, né fax in entrata e in uscita").
- nonostante l'impossibilità di fruire regolarmente dei servizi acquistati, lo XXX provvede al regolare pagamento delle fatture nn. 8211230452 del 27/10/2010 (di € 110,55 e relativa al periodo 24 agosto/23 ottobre 2010), AA01889926 del 29/12/2010 (di € 204,20 e relativa al periodo 24 ottobre/23 dicembre 2010), n. AB 02561828 del 27/02/2011 (di € 237,62 e relativa al periodo 24 dicembre 2010/23 febbraio 2011), n. AB 025206083 del 28/04/2011 (di € 411,16 e relativa al periodo 24 febbraio/23 aprile 2011), n. AB07900738 del 29/06/2011 (di € 252,27 e relativa al periodo 24 aprile/23 giugno 2011);
- il servizio fax rimane totalmente interrotto (vengono prodotti a riprova numerosi rapporti di invio fallito nonché le comunicazioni con cui professionisti e clienti lamentano la mancata ricezione dei fax dello XXX) fino a che lo XXX, per poter garantire lo svolgimento della propria attività lavorativa, richiede l'attivazione di una nuova linea fax (con nuova numerazione) a Telecom Italia.

Il 25 marzo 2011, XXX avvia la procedura per il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si conclude infruttuosamente il 15 giugno 2011, con un verbale di mancato accordo.

Con la presentazione dell'istanza di definizione della controversia, l'utente formula le seguenti richieste: 1) risoluzione del contratto per inadempimento ex art. 1453 c.c.; 2) rimborso della somma complessiva di € 1.215,80 (corrisposta a pagamento delle fatture emesse da Vodafone nonostante i disservizi) e della somma di € 309,00 (corrisposta a Telecom a seguito dell'attivazione di una nuova linea fax, come risulta dalla fattura Telecom n. 8B00356310 del 8 marzo 2011, riferita al periodo di fatturazione gennaio/febbraio 2011); 3) risarcimento dei danni (*"moralì", "esistenziali", "patrimoniali", "da immagine", "da perdita di chances"* e *"danno biologico da stress"* derivante dalla *"mancanza di risposte chiare e affidabili"* a fronte dei reclami inoltrati e *"dall'ostinata ed esasperata inerzia tecnica"*) *"patiti e patienti"* a causa dei disservizi sulle linee nn. XXX e XXX nonché un congruo indennizzo per i medesimi disservizi (protrattisi, secondo l'istante, per complessivi 279 giorni, intercorsi tra la data di conclusione del contratto e il 4 maggio 2011, data del passaggio ad altro operatore) e per la perdita del numero

telefonico (stante la necessità di attivare una nuova linea fax con una nuova numerazione), per un totale di € 74.750,31.

A seguito di comunicazione di avvio del procedimento, l'operatore Vodafone, in data 25 luglio 2011, deposita propria memoria nella quale dichiara quanto segue:

- XXX sottoscrive in data 29/07/2010 un contratto con la Vodafone per la fornitura di servizi voce, adsl e fax sull'utenza n. XXX;
- a far data dal 27 settembre 2010 l'utente lamenta problematiche tecniche sulla linea fax cui il gestore provvede a far fronte, innanzi tutto tramite assistenza telefonica e, successivamente, mediante due sopralluoghi eseguiti in data 5 ottobre 2010 e 25 ottobre 2010;
- Vodafone, atteso il protrarsi delle problematiche tecniche, provvede ad emettere due note di credito, rispettivamente di € 187,35 e di € 70,59 a parziale storno della fattura n. 8211230452 e una terza nota di credito di € 188,00 a parziale storno della fattura successiva, offrendo altresì all'XXX – al fine di una definizione bonaria della vicenda – un accredito pari ad € 500,00 (come risulta dal fax del 22 ottobre 2010 allegato alla memoria). Tale offerta viene rifiutata dall'utente;
- all'udienza di conciliazione del 15 giugno 2011 Vodafone offre di corrispondere a favore dello XXX, a mero titolo conciliativo, un importo complessivo pari ad € 4.000,00 (da corrispondere mediante bonifico bancario); tale offerta, inserita nel verbale di mancata conciliazione n. 2011/1990, viene rifiutata dall'utente.

Nella medesima memoria Vodafone precisa inoltre che:

- *“il servizio oggetto del reclamo è relativo alla linea dati, ossia il fax, e quindi un servizio accessorio, così come definito anche dall'Agcom”*;
- *“nonostante gli interventi posti in essere dal gestore non è stato possibile risolvere le problematiche tecniche relative a detto servizio lamentate dall'utente”*;
- *“i parametri di indennizzo ai quali ci si può (rectius: ci si deve) riferire in questa sede esulano dalla normativa prevista dal codice civile in tema di risarcimento del danno, dovendosi desumere dalla Carta Servizi del gestore o dalle tabelle redatte dall'Agcom”*;
- l'offerta di Vodafone in sede conciliativa è senza dubbio congrua rispetto alle contestazioni sollevate dall'istante (atteso che essa, anche dando per accertati tutti i 279 giorni di disservizio indicati dall'utente, risulta decisamente superiore sia agli indennizzi calcolati in base ai parametri indennizzatori della Carta dei Servizi Vodafone, sia agli indennizzi calcolati in base al c.d. *Regolamento indennizzi*.);
- l'utente ha provveduto ad attivare un'altra utenza con Telecom Italia almeno a partire dal mese di febbraio 2011, come testimonia la fattura allegata dalla parte istante;
- per quanto concerne il richiesto rimborso degli importi addebitati nelle fatture emesse dalla Vodafone, l'operatore *“ha già provveduto spontaneamente al rimborso dei costi fissi relativi al servizio fax, trattenendo dalle somme corrisposte dell'utente solo quanto relativo al traffico effettivo per i servizi voce e Adsl ed alle imposte”*.

In data 13 settembre 2011 si è svolta l'udienza di discussione durante la quale Vodafone, richiamato quanto esposto nella propria memoria, ha proposto nuovamente la soluzione bonaria avanzata durante l'udienza di conciliazione – un indennizzo di complessivi € 4.000,00 da corrispondere mediante bonifico bancario. Tale proposta è stata rifiutata dall'istante che ha richiesto la definizione della controversia da parte di questo Corecom.

### **Motivi della decisione**

Prima di esaminare nel merito le questioni oggetto della controversia, va precisato che la domanda di parte istante, volta all'accertamento e alla dichiarazione di risoluzione contrattuale, non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto la stessa esorbita dalle competenze del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera AGcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni; va parimenti precisato che la richiesta risarcitoria di parte istante non può essere accolta, in quanto ogni valutazione di danno è preclusa al Corecom, ai sensi dell'art. 19, comma 4,

della citata delibera 173/07/CONS, fatta salva ed impregiudicata ogni azione dell'istante dinanzi alla competente Autorità Giudiziaria.

La controversia in definizione attiene a contestazioni relative a: 1) disservizi occorsi sulle linee n. XXX e n. XXX a partire dall'attivazione dei servizi Vodafone, di cui al contratto stipulato in data 29 luglio 2010; 2) mancato riscontro ai numerosi reclami e segnalazioni presentati dall'utente; 3) perdita delle numerazioni.

### ***1) In merito ai disservizi lamentati dall'utente***

In base a quanto previsto dall'art. 3, comma, 4 della Delibera Agcom 179/03/CONS, gli organismi di telecomunicazioni sono tenuti ad offrire i loro servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

In ossequio a tale principio, la Carta dei Servizi di Vodafone all'art. 3 sancisce l'impegno di Vodafone ad assicurare *“il servizio di telecomunicazioni per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, tranne i casi di interruzione o di funzionamento irregolare. In tali casi, Vodafone si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare”*.

Da tali previsioni consegue che in tutti i casi di malfunzionamento, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c., ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle Condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere *prima facie* considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori.

All'occorrenza, per esempio nel caso di denuncia di malfunzionamento per linea occupata/a intermittenza/disturbata, l'operatore potrà dimostrare l'adempimento anche tramite il deposito delle prove tecniche effettuate, dando prova di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa.

Nel caso in esame, l'istante lamenta problemi sui servizi voce, fax e Adsl sin dalla loro attivazione sulle utenze nn. XXX e XXX, che dichiara di avere tempestivamente segnalato telefonicamente all'operatore. Non vengono tuttavia fornite indicazioni né in ordine alle date dei reclami telefonici, né relativamente ai loro contenuti. Sono invece agli atti copie dei numerosi reclami inviati a partire dal 30 settembre 2010, sia alla società XXX sia al n. di fax XXX (indicato dalla Carta del Cliente Vodafone come recapito per i reclami e le segnalazioni), nonché alla sede della Vodafone (con racc. A/R), in cui l'istante lamenta chiaramente non solo il disservizio relativo al fax ma anche a tutti gli altri servizi acquistati.

L'intervento del tecnico del 5 ottobre 2010 conferma i disservizi sulle linee con l'apertura di ticket di segnalazione e verifica; mentre il successivo intervento del 25 ottobre conferma ancora i disservizi sulla linea fax in uscita e sulla numerazione XXX, c.d. aggiuntiva, per quanto riguarda le chiamate in uscita e l'Adsl. Entrambi i *report* firmati dai tecnici Vodafone sono sottoscritti anche dall'utente. Tuttavia, lo stesso giorno del secondo collaudo tecnico (e nonostante la già avvenuta sostituzione della Vodafone Station) lo XXX lamenta ancora malfunzionamenti su tutti i servizi, compresi l'Adsl e il fax. A partire dal 9 novembre 2010, nei fax di reclamo inviati alla Vodafone, l'utente segnala il mancato funzionamento del servizio fax in entrata e in uscita.

In sintesi, alla luce *sia* delle segnalazioni scritte inviate alla Vodafone dalla parte istante *sia* di quanto evidenziato dai collaudi tecnici, si rileva che lo XXX:

- non ha potuto utilizzare il servizio fax dal 27/09/2010 sino al giorno dell'attivazione di una nuova utenza Telecom, avvenuta sicuramente a partire dal Febbraio 2011 (come emerge dalla fatturazione Telecom allegata, relativa al bimestre gennaio/febbraio 2011).
- non ha potuto usufruire degli altri servizi (servizio voce, abbinato all'utenza principale e a quella aggiuntiva, e Adsl) dal 27/09/2010 sino a una data anteriore e prossima al 9/11/2010, data a partire dalla quale lo XXX lamenta solo il mancato funzionamento del fax.

Ora, in base alla Carta del Cliente Vodafone, l'operatore si impegna a risolvere i malfunzionamenti entro 5 gg. dalla segnalazione (salvo i casi di particolare complessità, che l'operatore si impegna a gestire e risolvere con la massima tempestività) e, in caso di mancato rispetto di tale termine, si impegna a corrispondere un indennizzo per ogni giorno di ritardo, pari ad € 10,00 (fino a un massimo di € 50,00).

Nel caso in esame, alla luce di quanto sopra rilevato, emerge come non vi sia stata una risoluzione tempestiva dei guasti che hanno fatto impedire la regolare fruizione dei servizi acquistati dall'utente. Ciò posto, e considerato che non è stato fornito dall'operatore alcun elemento atto a dimostrare che un simile inadempimento sia dipeso da cause a lui non imputabili, si ritiene che la condotta di Vodafone integri inadempimento ai sensi dell'art. 1218 c.c. e faccia sorgere pertanto in capo all'istante il diritto ad un equo indennizzo.

Per l'esatta quantificazione di tale indennizzo va premesso, innanzi tutto, che la data di presentazione dell'istanza di definizione (21 giugno 2011) conduce a far riferimento alla delibera 73/11/CONS che detta, appunto, le regole per la determinazione degli indennizzi nella definizione delle controversie (c.d. *Regolamento indennizzi*). Tale *Regolamento* prevede, all'art. 5, che sia in caso di "*completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore*" sia in caso di "*irregolare o discontinua erogazione del servizio o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi*", sarà dovuto un indennizzo per ogni giorno di interruzione o di malfunzionamento. Nel caso di specie, per il calcolo dei giorni di indennizzo risulta opportuno distinguere tra i diversi disservizi occorsi:

- per quanto attiene al *disservizio relativo al fax*, il periodo cui rapportare l'indennizzo è quello compreso tra il 27 settembre 2010 (data a partire dalla quale, secondo i reclami dell'utente, si è verificata l'interruzione dei servizi) e il 1° febbraio 2011 (data a partire dalla quale l'utente, attraverso l'attivazione di un'altra linea con Telecom Italia, ha potuto nuovamente usufruire di un servizio fax), per un totale di 127 giorni;
- per quanto attiene agli altri disservizi (non fruibilità del servizio voce sulle *due* linee e dell'Adsl), l'indennizzo andrà calcolato su un totale di 43 giorni, computati a partire dal 27 settembre 2010 (per la ragione di cui al punto precedente), sino all'11 novembre 2010 (data a partire dalla quale è possibile desumere l'avvenuta soluzione dei disservizi dal fatto che l'utente nel proprio reclamo lamenta unicamente il disservizio sul fax).

Quanto al parametro indennizzatorio da utilizzare nel caso in esame, il citato art. 5 del *Regolamento indennizzi* prevede che per l'ipotesi di "*completa interruzione di servizio non accessorio per motivi tecnici*" si applichi un indennizzo giornaliero di € 5,00, parametro che viene dimezzato a € 2,50 in caso di servizi accessori. Tali parametri sono destinati ad essere raddoppiati qualora l'utenza interessata dai disservizi sia di tipo affari (ai sensi dell'art. 12 dello stesso *Regolamento Indennizzi*), come è appunto il caso delle utenze intestate allo XXX.

Tuttavia, in un'ottica di favore nei confronti dell'utente, l'art. 2, comma 2, del citato *Regolamento Indennizzi* impone di disapplicare le sue stesse disposizioni a favore degli indennizzi contrattualmente stabiliti, qualora questi siano di importi unitari superiori a quelli regolamentari, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti.

Considerato che, come visto poco sopra, la Carta del Cliente Vodafone prevede un importo di € 10,00/*pro die* quale indennizzo per i *tutti* i casi di ritardo nella soluzione dei malfunzionamenti, a prescindere dalla natura accessoria o meno dei servizi interessati o della gravità del malfunzionamento, si ritiene di dovere applicare, nel caso in esame, tale parametro, in quanto più favorevole all'utente.

Ne deriva che per il disservizio occorso per 127 giorni in relazione al servizio fax, l'utente avrà diritto a un importo complessivo di € 1.270,00 (€ 10,00 x 127 giorni), mentre per quello occorso in relazione al servizio voce sulle *due* linee n. XXX e n. XXX e al servizio Adsl, per 43 gg., l'utente avrà diritto a complessivi € 1.290,00 (€ 10,00. x 43 gg., da moltiplicarsi per ciascuno dei 3 servizi interessati).

Quanto alla fattura di Telecom Italia di cui l'istante chiede il rimborso, motivando di esservi stato costretto a causa dei disservizi di Vodafone, è da ritenere che la relativa domanda debba essere rigettata, dal momento che le spese sostenute dalla parte istante per l'attivazione di una nuova linea con un altro operatore rientrano tra le voci di danno (emergente), sulla cui determinazione, come già evidenziato in premessa, questo Corecom non ha competenza.

È, infine, da accogliere, ma solo in parte, la richiesta di rimborso delle fatture Vodafone. Gli importi complessivi esposti in ciascuna di tali fatture sono infatti comprensivi anche dei servizi di rete mobile, attivati per effetto del contratto stipulato dallo XXX nel luglio 2010 e non oggetto di contestazione. Per le somme residue, secondo quanto ricostruito dall'operatore e confermato dallo stesso utente, con riferimento alle fatture n. 8211230452, n. AB 02561828 e n. AA01889926, dal dettaglio spese risultano completamente stornate tutte le somme relative ai canoni per servizi di rete fissa e internet, tranne la somma di € 31,35 (€ 26,13 + IVA al 20%) esposta nella fattura n. 8211230452, relativa al canone per la linea aggiuntiva 0331 486851 (utilizzata per il servizio fax) e al contributo attivazione e installazione, di cui va dunque disposto il rimborso. Per quanto riguarda invece la fattura n. AB07900738 del 26/06/2011 (di € 252,27), si ritiene debba essere rimborsato unicamente il canone relativo alla linea aggiuntiva XXX (come già precisato, utilizzata per il servizio fax), pari ad € 6,60 (€ 5,50 + IVA al 20%), considerato che durante il periodo di fatturazione (bimestre aprile – giugno 2011), fino alla data del passaggio ad altro operatore, tutti gli altri servizi – eccetto il fax, appunto, risultavano attivi e dunque correttamente fatturati; con riferimento alla fattura n. AB 025206083, dal momento che l'istante ha solamente prodotto la prima pagina del documento contabile, in cui non sono specificati i costi effettivi dei canoni imputati ai singoli servizi, non è possibile verificare né l'addebito né l'eventuale storno del canone relativo all'utenza aggiuntiva, di cui pertanto non può disporsi il rimborso.

## **2) *In merito alla mancata risposta ai reclami***

Con riferimento alla contestazione relativa alla mancata risposta ai reclami, vanno preliminarmente richiamati i principi sanciti dall'art. 8 della Delibera Agcom 179/03/CSP, in base ai quali gli operatori sono tenuti a comunicare l'esito dei reclami e, in caso di rigetto, a fornire tale comunicazione per iscritto, corredandola di adeguata indicazione degli accertamenti compiuti; ciò, come più volte ribadito dall'Autorità, all'evidente 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 “da mancata risposta al reclamo”, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Accanto ai principi sopra richiamati, va altresì considerato quanto previsto dalla Carta del cliente Vodafone per i servizi di telefonia fissa e di accesso a internet da postazione fissa, che nella parte terza, relativa alla tutela dei diritti sancisce l'impegno di Vodafone a “dare risposta ai reclami entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, fornendo in caso di rigetto, comunicazione scritta al Cliente con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti” e “in caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro detto termine” a informare il cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di risoluzione degli stessi”.

Ora, nel caso in esame, dai documenti acquisiti all'istruttoria, emerge come XXX abbia inviato reclami scritti di segnalazione dell'interruzione dei servizi al numero di fax 80003426 a partire dal 30 settembre 2010. A seguito di tali reclami, Vodafone risulta avere inviato i propri tecnici in data 5 ottobre e 25 ottobre 2010: intervenendo direttamente presso la sede dell'utente per risolvere i malfunzionamenti dal medesimo segnalati, l'operatore mostra di avere dato riscontro ai reclami del cliente, conformando dunque la propria condotta a quanto previsto dalle norme regolamentari e contrattuali.

Dall'istruttoria emerge tuttavia come, a causa del persistere del malfunzionamento del servizio fax, XXX abbia inviato un nuovo reclamo a Vodafone in data 9 novembre 2010, rimasto privo di riscontro. In questo caso, l'inadempienza di Vodafone fonda il diritto dell'utente ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo che, in assenza di specifici parametri indennizzatori previsti a livello contrattuale ed eventualmente applicabili ai sensi dell'art. 2, comma 2, del *Regolamento Indennizzi*, deve essere determinato in base al *quantum* giornaliero di € 1,00 previsto dall'art. 11, comma 1, del medesimo *Regolamento*, fino a un massimo di € 300,00. Atteso che il ritardo corrisponde a complessivi 173 giorni - calcolati avendo riguardo al tempo intercorso tra la data di presentazione del reclamo (9 novembre 2010) e il 15 giugno 2011, ossia la data dell'udienza di conciliazione (primo momento di confronto tra le parti, durante il quale l'utente può ottenere i chiarimenti relativi alle problematiche segnalate nel reclamo) e decurtati i 45 gg. previsti dalla Carta del Cliente Vodafone - risulta che Vodafone è tenuta a corrispondere all'XXX un indennizzo pari a € 173,00.

### **3) In merito alla perdita della numerazione**

La richiesta indennizzatoria per la perdita del numero XXX formulata dall'XXX nella propria memoria del 26/07/2011 non può essere accolta. Come è noto, l'art. 80 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (d.lgs. 259/2003) assicura a tutti gli utenti che ne facciano richiesta la possibilità di conservare il proprio o i propri numeri, indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio. La c.d. portabilità è stata oggetto di numerose delibere dell'Autorità che ne hanno regolato tempi e modalità. È dunque diritto riconosciuto agli utenti dei servizi di comunicazione elettronica quello di potere cambiare operatore conservando il proprio numero telefonico.

Nel caso di specie, se è vero che, per potere utilizzare il servizio fax in costanza del malfunzionamento del medesimo servizio gestito dall'operatore Vodafone (e attivo sulla numerazione XXX), lo XXX ha necessariamente dovuto attivare una nuova linea Telecom con una nuova numerazione, nulla vietava all'utente - e non emergono ostacoli in tal senso dall'istruttoria condotta - di richiedere la migrazione verso il nuovo operatore del numero già in uso (una volta postosi nelle condizioni di utilizzare il servizio fax attraverso l'attivazione della nuova utenza).

Dagli atti acquisiti all'istruttoria non emerge alcuna ragione che possa avere impedito all'istante di richiedere la portabilità della numerazione Vodafone in uso allo XXX ad altro gestore (nella fattispecie Telecom Italia), e che avrebbe consentito allo XXX di ridurre il disagio connesso al cambio del numero utilizzato per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

Per quanto riguarda, infine, le spese di procedura, alla luce della partecipazione di entrambe le parti al tentativo di conciliazione e all'udienza di discussione prevista dall'art. 16 del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, nonché del fatto che in entrambe le occasioni l'operatore ha offerto di risolvere bonariamente la controversia attraverso la corresponsione di un indennizzo di € 4.000,00, si ritiene di poter riconoscere all'istante la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 50,00;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Corecom per delega dell'Agcom;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

## DELIBERA

La società Vodafone Omnitel XXX è tenuta, a favore dello XXX, a:

1. Corrispondere la somma di € 1.270,00 quale indennizzo per il malfunzionamento del servizio fax per 127 gg.
2. Corrispondere la somma complessiva di € 1.290,00 quale indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e del servizio Adsl per 43 gg.
3. Corrispondere la somma di € 31,35 quale rimborso del canone della linea aggiuntiva (su cui era attivo il servizi fax) esposto nella fattura n. n. 8211230452.
4. Corrispondere la somma di € 6,60 (I.i) quale rimborso del canone della linea aggiuntiva (su cui era attivo il servizi fax) esposto nella fattura n. AB07900738.
5. Corrispondere la somma di € 173,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.
6. Corrispondere la somma di € 50,00 quale rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Vice Presidente Corecom  
Marco Luigi Cipriano

Il Dirigente Ufficio per il Corecom  
Mauro Bernardis