

Verbale n. 3

Adunanza del 3 febbraio 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno tre del mese di febbraio, alle ore 11,00 in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 2 – 2015

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 38/2014 –XXX/VODAFONE OMNITEL XXX – TELECOM XXX

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 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, 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. 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 presentata in data 4.02.2014 con cui lo Studio legale Associato XXX- XXX. 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 TELECOM ITALIA XXX (di seguito, TELECOM), e con la società VODAFONE OMNITEL XXX (di seguito VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 5.02.2014 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 26.06.2014 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 23 luglio 2014;

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 del Vicepresidente avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue :

- a) di aver sottoscritto un contratto con VODAFONE in data 6.12.2012 per il passaggio delle linee di rete fissa e mobile dall'operatore TELECOM;
- b) che la linea mobile XXX subiva il distacco per n. 4 giorni dal 4 al 7/01/2013;
- c) che la linea fissa XXX risultava staccata dal 17/01 fino al 21/01/2013;
- d) che, essendosi venuti a creare problemi per l'attivazione delle linee fisse, confermati da un verbale Vodafone di "errata vendita" veniva richiesto il rientro in TELECOM;
- e) che a partire dal 4/02/2013 la linea XXX, collegata al servizio fax, cessava di funzionare;

- f) che tale numero, a seguito di presentazione di GU5, risultava riattivato dopo 145 giorni;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede all'operatore VODAFONE :

1. Risarcimento per i giorni senza linea mobile e fissa;
2. Mancata risposta ai reclami;
3. Rimborso penali applicate per recesso anticipato;
4. Rimborso spese di procedura

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede all'operatore TELECOM:

1. Risarcimento per i giorni passati senza linea e disservizi;
2. Mancata risposta ai reclami;
3. Rimborso spese di procedura

TELECOM nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

- a) Che la responsabilità per il ritardo nel rientro della linea XXX è imputabile a Vodafone, come risulta dalla memoria depositata in sede di GU5;
- b) che i reclami ricevuti risultano evasi.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, ritenendo corretto il proprio operato, chiede che l'Autorità respinga le richieste di parte ricorrente.

VODAFONE non ha depositato memorie difensive.

2. 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 la domanda dell'istante risulta pertanto parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono:

B. 1 Con riferimento al passaggio delle linee da TELECOM a VODAFONE

In data 6.12.2012 lo Studio ricorrente chiedeva il passaggio delle linee di rete fissa e mobile da TELECOM a VODAFONE, concordando con l'agente Vodafone che il passaggio avrebbe dovuto avvenire intorno alla metà di gennaio. Tuttavia il 4 gennaio, nonostante una e-mail di protesta da parte dell'Avv. XXX, la linea XXX veniva staccata fino al 7/01/2013.

Inoltre un altro problema si verificava con riferimento alla linea fissa XXX che risultava staccata in data 17/01/2013 in seguito ad un intervento del tecnico TELECOM che asportava la borchia Telecom. Il giorno successivo, il 18/01/2013 interveniva il tecnico Vodafone che, accertato che le ricorrenti non avevano ricevuto la Vodafone station in quanto spedita ad un indirizzo sbagliato, redigeva un verbale di intervento segnalando "l'errata vendita" e la mancanza della Station e relativa SIM, di cui al doc. 7 allegato.

Il suddetto numero di telefono subiva il distacco per giorni 4, fino al 21/01/2014.

Nulla ha eccepito Vodafone a tale proposito, non avendo depositato memorie difensive.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, e in particolare dall'analisi della documentazione agli atti, emerge la responsabilità di VODAFONE con riferimento alla interruzione sia del servizio di rete mobile XXX per giorni 4 (dal 4/01/2013 al 7/01/2013) sia con riferimento al numero di rete fissa XXX per giorni 4 (dal 18/01/2013 al 21/01/2013).

L'indennizzo da prendere a riferimento per ogni giorno di completa interruzione del servizio è quello previsto dall'art. 5, comma 1) della delibera AGCOM 73/11/CONS pari a Euro 5,00 *pro die* che, in forza del combinato disposto di cui all'art. 12, comma 2) della citata delibera, trattandosi di utenza di tipo "affari", va computato in misura pari al doppio.

Moltiplicando così il parametro giornaliero di Euro 10,00 per 4 giorni di disservizio con riferimento al n. XXX, si ottiene un indennizzo di Euro 40,00.

Parimenti, moltiplicando il parametro giornaliero di Euro 10,00 per 4 giorni di disservizio con riferimento al n. XXX, si ottiene un indennizzo di Euro 40,00.

B. 2 Rimborso penali per recesso anticipato

Parte ricorrente ha depositato copia della fattura VODAFONE n. AD047023368 del 26.03.2013, recante voce per recesso anticipato pari a € 123,97 ed ha chiesto il rimborso delle somme versate a tale titolo.

Nel caso di specie, poiché risultano provati episodi di malfunzionamento ovvero interruzione dell'utenza, ovvero mancata migrazione imputabili all'operatore, l'utente ha legittimamente chiesto la risoluzione del contratto e, conseguentemente sono illegittime le penali per recesso anticipato applicate dal gestore, (V. in tal senso Corecom Calabria Delibera n. 17/10) che sarà conseguentemente tenuto a rimborsare tale somma all'odierno ricorrente.

B. 3 Con riferimento al passaggio delle linee da VODAFONE A TELECOM

Stanti le difficoltà riscontrate nel passaggio delle linee, lo Studio ricorrente provvedeva a richiedere il rientro in TELECOM.

Tuttavia, a far data dal 4/02/2013 il fax, collegato al n. XXX, smetteva di funzionare. Riferiva a tale proposito lo Studio XXX-XXX che, da informazioni assunte presso gli operatori delle compagnie telefoniche, risultava che VODAFONE non poteva agire in quanto il numero non

era mai arrivato, mentre a TELECOM il numero risultava cessato perché migrato ad altro operatore.

Pertanto in data 6/06/2013 parte istante presentava formulario GU5 al Corecom Piemonte, chiedendo l'adozione di un provvedimento temporaneo per la riattivazione della suddetta numerazione.

In seguito al provvedimento temporaneo Corecom Piemonte n. 43/2013 del 25/06/2013, con e-mail del 27/06/2013, lo Studio legale XXX, in nome e per conto di Vodafone, comunicava a questo Corecom che *“a causa di un disagio tecnico la numerazione XXX non risultava ancora attiva su rete Vodafone. Il numero è stato ora attivato: onde perfezionare il rientro in Telecom Italia, l'utente dovrà comunicare al nuovo gestore il codice CNP [...]”*.

Il servizio veniva pertanto riattivato in data 1/08/2013, come da e-mail del 2/08/2013 a cura del Sig. XXX.

Sul punto l'operatore VODAFONE non ha avanzato argomenti difensivi. TELECOM, dal canto suo, ha eccepito che responsabilità per il ritardo nel rientro della linea XXX è imputabile a Vodafone, come risulta dalla memoria depositata in sede di GU5.

Pertanto, dalle risultanze istruttorie, con particolare riferimento alla nota VODAFONE del 27.06.2013 e alla mancanza di ulteriori argomenti difensivi da parte del medesimo operatore, si può ritenere la responsabilità dell'operatore VODAFONE nella ritardata portabilità del numero XXX dal 4/02/2013 al 1/08/2013.

Pertanto la condotta di VODAFONE fonda il diritto dell'istante ad un congruo indennizzo per la tardiva gestione delle procedure di passaggio, per cui si ritiene conseguentemente dovuto all'odierno istante un indennizzo per l'inadempimento di che trattasi, che va calcolato sul periodo richiesto sul formulario GU 14, pari a giorni 145. L'indennizzo da prendere a riferimento per ogni giorno di ritardo è quello previsto dall'art. 6 comma 2) della delibera AGCOM 73/11/CONS pari a Euro 5,00 *pro die* che, in forza del combinato disposto di cui all'art. 5, comma 1) e 12, comma 2) della citata delibera, trattandosi di utenza di tipo “affari”, va computato in misura pari al doppio, per un importo complessivo di €. 1.450,00 (€. 5,00x 2x 145).

B. 4 Mancata risposta ai reclami

Parte ricorrente ha depositato copia della Racc. A/R del 12/02/2013 indirizzata a Telecom e Vodafone, nonché copia della Racc. A/R del 5.03.2013 indirizzata a Vodafone, lamentando il mancato riscontro al reclamo nei confronti di entrambi gli operatori telefonici.

Nulla ha eccepito VODAFONE a tale proposito.

TELECOM con memoria difensiva del 6.03.2014 ha depositato nota del 7.03.2013 a riscontro della segnalazione del 12.02.2013 nonché nota del 28.04.2013 a riscontro della segnalazione del 5.03.2013.

La mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta la reclamo”, indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS *“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 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00”*.

L'indennizzo di cui al comma 1) è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio".

Pertanto posto che l'operatore VODAFONE non ha fornito prova di aver correttamente risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 90,00, pari a giorni 90 di ritardo nella risposta dal 12/02/2013 al 27/06/2013 (data dell'e-mail Studio XXX) già dedotti giorni 45 previsti dalla Carta dei servizi Vodafone per la definizione del reclamo.

C) Sulle spese del procedimento.

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/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 in data 4.02.2014 da Studio legale Associato XXX- 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 indennizzo per interruzione del servizio relativo al n. XXX, la somma di € 40,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio relativo al n. XXX, la somma di € 40,00;

Rimborsare, ovvero stornare in caso di mancato pagamento, la somma di €. 123,97 per penali per recesso anticipato.

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per ritardo nella portabilità, la somma di €. 1.450,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la somma di € 90,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Rigetta le domande nei confronti di TELECOM ITALIA XXX.

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
Bruno Geraci

Il Commissario relatore
Tiziana Maglione