

DELIBERA N. 21/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO XXX S.R.L./ VODAFONE OMNITEL BV
(RIF. PROC. GU14 N° 10/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 6 maggio 2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 “Regolamento”;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l'istanza presentata dalla Società Studio XXX srl., presentata in data 28/01/2016 ed acquisita in pari data al prot. 2121;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta una serie di inadempienze contrattuali da parte dell'operatore Vodafone verificatesi a seguito della richiesta di trasloco della propria utenza trasmessa in data 14/04/2015. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. A seguito della predetta richiesta veniva richiesto il trasloco dei numeri di fax, voce e ADSL dal civico 325 al civico 130, nell'ambito del comune di Martinsicuro. Sin da subito il servizio voce era malfunzionante (il ricevente ed il chiamante non sentivano bene, eco della voce, interruzione improvvisa delle chiamate etc.), quello dati funzionava a tratti, con conseguente impossibilità di utilizzo delle banche dati, di eseguire di ricerche, oltre che di inviare e ricevere mail, mentre la linea fax non funzionava affatto.
- b. Solo nel settembre 2015 viene ripristinata la linea dati e voce, ma sempre con numerazione provvisoria. Per il completo ripristino della propria numerazione, bisogna attendere il 10/12/2015, ripristino posto in essere a seguito del provvedimento di urgenza emesso dal Corecom. Il servizio fax non è mai stato ripristinato.
- c. I disservizi subiti hanno provocato notevoli disagi attesa l'importanza della comunicazione per una società operante nel settore della mediazione immobiliare.
- d. Aggiunge che non esiste nessuna somma insoluta, atteso che, nell'impossibilità di ritornare al precedente gestore, ha sempre puntualmente pagato le fatture nonostante il disservizio. Di contro Vodafone ha addebitato nella fattura AF12250854 del 26/08/2015 anche i costi di recesso, nonostante non vi fosse stato alcun recesso o risoluzione. Su istruzioni del call center procedeva al pagamento della fattura per intero per poi ottenere il rimborso.
- e. Precisa che le fatture allegate da controparte non provano nulla atteso che le stesse risultano essere intestate alla società Commercio Turismo Servizi srl, con sede in Bellaria – Igea Marina.
- f. Quanto all'onere della prova, evidenzia che le delibere del Corecom Friuli Venezia Giulia richiamate sembrano riguardare casi del tutto differenti al caso di specie, casi in cui l'utente non aveva prodotto nessun reclamo o segnalazione documentale che potesse avvalorare le proprie richieste. Tutti i reclami prodotti, tra l'altro, non sono mai stati riscontrati da Vodafone.
- g. Allega: plurimi reclami inviati all'operatore, provvedimento temporaneo di urgenza, contratto sottoscritto, copia dell'attestazione del pagamento della fattura di euro 291,79.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo per il ritardo nel trasloco delle linee voce e fax dal 15/04/2015 al 30/12/2015;
- ii. Indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e ADSL dal 14/04/2015 al 30/08/2015;

- iii. Indennizzo per malfunzionamento del servizio fax dal 15/04/2015 alla data della decisione.
- iv. Rimborso spese legali;

2. La posizione dell'operatore

Nel merito, evidenzia l'assoluta correttezza dell'operato gestionale. Conferma, infatti, di aver avviato regolarmente e portato a termine la procedura di portabilità delle utenze dal gestore donating Telecom, come, peraltro confermato dalla presenza di traffico telefonico effettuato e presente nella fattura n° AF05979755. Eventuali ritardi nella procedura di portabilità se ci sono stati sono addebitabili solo all'operatore donating che ha proceduto con diverse rimodulazioni della data di consegna delle risorse. Per mero tuziorismo difensivo evidenzia che ai sensi dell'art. 3 comma 3 del Regolamento indennizzi, eventuali indennizzi dovranno essere ridotti di un quinto trattandosi nel caso di specie di cambio gestore.

Sottolinea la carenza assoluta di prove a sostegno dei lamentati disservizi. Fa presente che nelle more del richiesto trasloco ha comunque erogato i servizi mediante numerazioni native Vodafone create appositamente al fine di evitare disagi all'istante, come peraltro confermato dallo stesso. Quanto sopra è altresì agevole rilevare dalla disamina delle fatture allegate, nelle quali è presente traffico telefonico effettuato dalle utenze de quibus.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, precisa che l'istante è attualmente attivo e risultano tuttora fatture insolute per un importo di euro 291,79.

Si allegano: fatture e delibere Corecom Friuli Venezia Giulia.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile. Si ritiene, infatti di rigettare l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore Vodafone, relativamente alla genericità dell'istanza presentata, atteso che gli scritti difensivi e gli allegati prodotti ben circoscrivono e specificano la res controversa.

Prima di entrare nel merito questione, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di

inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante in data 15/04/2015 effettuava una richiesta di trasloco delle due linee fisse, relative ai servizi voce, ADSL e fax. Immediatamente venivano riscontrati disservizi di malfunzionamento che si risolvevano definitivamente, quanto ai servizi voce e ADSL, solo a dicembre 2015 con l'attivazione delle numerazioni originarie, mentre la linea fax non veniva mai attivata. Diversi i reclami inviati all'operatore che segnalavano i predetti disservizi, peraltro mai riscontrati.

Nella fattispecie spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili, o ancora di provare che i disservizi di malfunzionamento lamentati erano stati comunque risolti.

Vodafone, rispetto a quanto dedotto dall'istante, non ha, infatti, prodotto nessuna prova a sua discolpa, limitandosi a mere asserzioni sulla correttezza del proprio operato. Tra l'altro le fatture allegate nulla provano perché riferite ad altro utente.

Pertanto, in mancanza di qualsivoglia prova prodotta dall'operatore, si ritiene che la sua condotta non sia stata conforme agli obblighi previsti e che sussista una sua responsabilità contrattuale per il ritardo nel trasloco e nella risoluzione dei malfunzionamenti lamentati e segnalati più volte dall'istante, con conseguente diritto dell'utente al riconoscimento degli indennizzi previsti dalla delibera AGCOM 73/11/CONS.

Dalla disamina della documentazione in atti si ritiene che i servizi voce e ADSL, pur se non correttamente funzionanti, sono stati comunque attivati anche se con numerazione provvisoria. Pertanto rispetto ai disservizi lamentati per la linea voce e ADSL non può riconoscersi la responsabilità dell'operatore per l'asserito mancato trasloco, ma soltanto quello per il malfunzionamento per il periodo compreso tra il 15/04/2015 e il 31/12/2015. Si ritiene inoltre che il malfunzionamento lamentato debba essere ricondotto nella casistica di un discontinuo funzionamento, atteso che l'istante riferisce che *“il servizio voce è malfunzionante (il ricevente ed il chiamante non sentono bene, eco della voce, interruzione improvvisa delle chiamate)...internet va a tratti”*, pertanto, sarà applicabile l'indennizzo previsto dal combinato disposto dell'art. 5, comma 2 e dell'art. 12 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera AGCOM 73/11/CONS, comportando il riconoscimento nei confronti dell'istante della somma di euro 2.600,00 (gg. 260 * euro 5,00 * 2 (servizi voce e ADSL). Quanto alla numerazione fax, a tutt'oggi non ancora funzionante, il trasloco richiesto non si è mai perfezionato, né risultano essere state prodotte prove da parte di Vodafone che escludano la sua responsabilità nella mancata attivazione della linea. Per questo motivo, l'istante ha il diritto di vedersi riconosciuto l'indennizzo per il mancato trasloco previsto dal combinato disposto dell'art. 3, comma 2 e dell'art. 12 del Regolamento indennizzi, per il periodo compreso tra il 30/05/2015 (data entro cui il trasloco sarebbe dovuto essere perfezionato in base alle condizioni generali di contratto nelle quali è previsto un tempo massimo di 45 gg.) e il 28/01/2016 (data di deposito dell'istanza di definizione) per l'importo pari ad euro 3.645,00 (gg. 243 * euro 15,00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Società Studio XXX srl nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta corrispondere 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 di definizione:

- **euro 2.600,00** (duemilaseicento/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e ADSL, ai sensi combinato disposto dell'art. 5, comma 2 e dell'art. 12 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, per il periodo compreso dal 15/04/2015 al 31/12/2015;
- **euro 3.645,00** (tremilaseicentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per il mancato trasloco della linea fax ai sensi del combinato disposto dell'art. 3, comma 2 e 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, per il periodo dal 30/05/2015 al 28/01/2016;

3. La società Vodafone è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 6 maggio 2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.