

Verbale n. 15

Adunanza del 6 novembre 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno sei del mese di novembre alle ore 12.00 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 Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 78- 2017**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 147/2017 – XXX SRL / 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 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 data in 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 GU14 prot. n. 11788/A04040 del 28/03/2017 con cui XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante, 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 3/04/2017, prot. 12466/A04040 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 11/07/2017 (prot. 25780/A0305), con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 27.07.2017;

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 quanto segue :

- a) Che in data 14/09/2015 veniva richiesto a VODAFONE il trasloco delle utenze intestate alla Società presso il nuovo indirizzo di XXX;
- b) Che il servizio clienti indicava un arco temporale che oscillava fra i 40 e un massimo di 60 giorni;

- c) Che nel mese di Novembre 2015 la XXX traslocava presso l'indirizzo sopra indicato;
- d) Che, a distanza di un anno e mezzo il trasloco non è mai avvenuto per cause imputabili unicamente alla VODAFONE;
- e) Che VODAFONE continuava a fatturare gli importi relativi alle linee non traslocate, che venivano puntualmente versati, ad eccezione della fattura n. AH00428265 e la n. AH03972578, relative ai mesi di gennaio e marzo 2017;
- f) Che a causa di tale disservizio la società chiedeva il recesso da contratto;
- g) Di aver inviato reclamo in data 29/01/2015 rimasto senza riscontro.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede a Vodafone :

1. Indennizzo di Euro 7.545,00 per omesso trasloco delle linee dal 14/11/2015 al 31/03/2017;
2. Indennizzo di Euro 330,00 per mancato riscontro ai reclami;
3. Rimborso di Euro 1.847,74 pagati indebitamente sulla fatturazione, con compensazione sulle fatture non pagate.
4. Spese di procedura e spese legali

VODAFONE nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

- a) Che Vodafone, a seguito della richiesta del 14/09/2015 procedeva alle necessarie verifiche tecniche con il gestore TELECOM per l'espletamento del trasloco;
- b) Che in data 6/07/2016 attivava i servizi di rete fissa in via Dolores Bello;
- c) Che risulta un insoluto di €. 5.455,05 portati dalle fatture di gennaio e marzo 2017, comprensive dei servizi utilizzati di rete mobile;
- d) Che VODAFONE comunicava a parte istante, a mezzo call center, le difficoltà tecniche, così come dichiarato nel fax del 29/01/2016 di parte istante.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, pur ritenendo corretto il proprio operato, formulava *pro bono pacis*, una proposta conciliativa.

Con memoria di replica del 12/05/2017 parte istante precisava quanto segue:

Che in data 6/07/2016 avveniva il trasloco di solo 5 linee fisse su nove richieste, per cui quattro linee risultano non essere mai state traslocate, ma sempre addebitate in fattura;

che tutte le telefonate al call center sono state fatte su iniziativa del cliente e che il servizio stesso non si è mai messo di sua iniziativa in contatto con la Società né tantomeno ha risposto per iscritto ai solleciti del cliente.

Ciò precisato parte istante si riportava integralmente alle conclusioni in precedenza formulate.

## **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

### **B) Nel merito**

Nel merito le domande dell'istante risultano fondate e vanno accolte nei limiti e per i motivi che seguono:

#### **B. 1 Sulla richiesta di indennizzo per mancato trasloco delle utenze.**

La società ricorrente ha esposto nella domanda introduttiva, (allegando all'uopo modulo di richiesta di trasloco del 14/09/2015), di aver richiesto in data 14/09/2015 alla società Vodafone il trasloco delle linee fisse riferite al contratto n. 7.14444121 presso il nuovo indirizzo in Novara, via Dolores Bello, 3, dove trasferiva effettivamente gli uffici nel mese di Novembre 2015.

Tuttavia, nonostante aver ricevuto rassicurazioni che il trasloco sarebbe avvenuto con la tempistica di 40, massimo 60 giorni, tale operazione veniva effettuata solo in data 6/07/2016 per quanto riguarda n. 5 linee e mai per le restanti quattro linee.

Ciò nonostante Vodafone continuava a fatturare gli importi relativi alle linee non traslocate, che venivano puntualmente versati, ad eccezione delle due ultime fatture del 2017, riferite ai bimestri gennaio e marzo.

Pertanto, non avendo beneficiato del trasloco delle linee, XXX, per il tramite del proprio legale, comunicava la risoluzione del contratto per esclusivo inadempimento del gestore telefonico con Racc. A/R del 22/04/2016.

Per questi motivi la XXX ha chiesto l' Indennizzo di Euro 7.545,00 per omesso trasloco delle linee dal 14/11/2015 (data della richiesta di trasloco + 60 giorni) al 31/03/2017 (data di cessazione del contratto).

Vodafone da parte sua, nella memoria difensiva, ha replicato che a seguito della richiesta del 14/09/2015 procedeva alle necessarie verifiche tecniche con il gestore TELECOM per

l'espletamento del trasloco e che in data 6/07/2016 attivava i servizi di rete fissa in via Dolores Bello.

La società istante ha tuttavia a tale proposito eccepito che tale data deve intendersi riferita esclusivamente a n. 5 utenze fisse, non essendo invece mai avvenuto il trasloco con riguardo a altre quattro utenze fisse.

Nulla ha replicato in merito la società Vodafone, se non di aver comunicato telefonicamente al cliente le difficoltà tecniche riscontrate nell'espletamento della richiesta.

A tale proposito nella memoria del 12/05/2017 XXX SRL ha precisato che tutte le telefonate al call center sono state fatte su iniziativa di parte istante e di aver ricevuto rassicurazioni che la sospensione sarebbe stata risolta in breve tempo.

In base alla normativa di settore e per costante orientamento dell'AGCOM (v. Delibera Corecom Emilia Romagna n. 5/12), a seguito della richiesta di trasloco effettuata dall'utente, sorge in capo all'operatore l'obbligo di rispondere a tale richiesta, per fatti concludenti, soddisfacendo la domanda attraverso l'espletamento del trasloco oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto della domanda, così da consentire allo stesso utente di assumere le determinazioni del caso.

In caso di ritardo nel trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite dalle condizioni generali di contratto, l'operatore deve in ogni caso 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, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili. In caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo per il ritardo (v. Delibera Corecom Toscana n. 17/11).

La carta dei Servizi Vodafone indica in un massimo di giorni 60 solari il tempo necessario per il trasloco dell'utenza.

Nel caso di specie risulta agli atti che XXX ha chiesto il trasloco delle utenze fisse riferite al contratto 7.14444121 in data 14/09/2015, che cinque di esse sono state in effetti trasferite in data 6/07/2016, mentre per le restanti quattro, stante anche il silenzio di Vodafone sul punto, l'operatore non ha mai adempiuto a tale obbligazione, fino alla cessazione del contratto avvenuta nel marzo 2017.

Inoltre, pur avendo il gestore dichiarato che l'utente era al corrente della presenza di impedimenti tecnici al trasferimento delle linee, lo stesso non ha fornito prova di aver compiutamente informato il cliente sull'esito della richiesta, in modo tale da consentirgli di assumere le determinazioni del caso, né tantomeno, come meglio descritto al punto b.3 in narrativa), ha fornito riscontro al reclamo del 29/01/2015 (*rectius*, 2016) attraverso il quale la ricorrente lamentava il mancato trasloco e chiedeva lo storno degli addebiti presenti in fatturazione.

Posto pertanto che la società istante ha presentato la richiesta di trasloco in data 14/09/2015 (come documentato agli atti) e che il trasloco di n. 4 utenze non è avvenuto fino alla data del 31/03/2017, data di cessazione del contratto, sottratti i 60 giorni previsti per l'adempimento dell'obbligazione, il ritardo nel trasloco delle utenze deve quantificarsi in giorni 503 (dal 14/11/2015 al 31/03/2017).

Considerato che l'art. 3 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e s.m.i., prevede che *“nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 7,50 per ogni giorno di ritardo”*, e considerato altresì che l'art. 12 del Regolamento dispone che se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, gli importi vadano computati nella misura pari al doppio, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo per un ritardo di giorni 503 pari ad €. 7.545,00 (7,50X2X503 gg).

## **B.2 Sulla richiesta rimborso degli importi indebitamente versati**

La società istante ha lamentato che, nonostante il mancato adempimento dell'obbligazione, l'operatore continuava a fatturare gli importi relativi alle linee non traslocate, che venivano puntualmente versati, ad eccezione delle due ultime fatture del 2017, riferite ai bimestri gennaio e marzo.

La società ha pertanto chiesto il rimborso di Euro 1.847,74 pagati indebitamente sulla fatturazione, con compensazione sulle fatture non pagate.

Vodafone ha implicitamente riconosciuto tale circostanza, dichiarando che l'insoluto di €. 5.455,05 si riferisce alle due ultime fatture di gennaio e marzo 2017 e precisando comunque che le stesse sono comprensive anche dei servizi utilizzati di rete mobile.

Nulla ha replicato l'operatore con riferimento alla quantificazione delle somme oggetto di rimborso avanzata dalla Società istante.

Stanti tali risultanze si ritiene pertanto la società VODAFONE tenuta a rimborsare la somma di €. 1.847,74, così come quantificata nella memoria integrativa del 2/05/2017, somma che, come richiesto da parte istante, va portata in compensazione sul maggior credito vantato da Vodafone con riferimento alle fatture relative al gennaio e al marzo 2017.

## **B. 3 Sul mancato riscontro al reclamo**

Parte ricorrente ha depositato copia della nota del 29/01/2015 (*rectius*, 2016) trasmessa via fax, indirizzata a Vodafone, lamentando il mancato riscontro al reclamo.

Nulla ha eccepito Vodafone a tale proposito

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, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Pertanto posto che l'operatore VODAFONE non ha fornito prova di aver 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 € 300,00.

### **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 € 150,00 (centocinquanta) 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 28/03/2017 da XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante, elettivamente domiciliata in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE ITALIA SPA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza, la somma di €. 7.545,00;

**Rimborsare** all'istante la somma di €. 1.847,74, operando la compensazione con le modalità descritte al punto b.2) in narrativa;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, la somma di €. 300,00;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di €. 150,00.

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'at. 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