

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 62 del 8 luglio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/200413/2019) XXX S.r.l. Unipersonale / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE – TELETU).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin		X
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/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*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX S.R.L. UNIPERSONALE del 07/11/2019 acquisita con protocollo n. 0478062 del 07/11/2019;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara quanto segue:

“A seguito ns. intenzione di traslocare la ditta dalla fraz. Soligo alla fraz. Col S. Martino, sempre del comune di Farra di Soligo (TV), a fine Giugno 2018 abbiamo commissionato il trasloco dell'utenza telefonica a Vodafone SpA, programmato per il 08-08-2018. Questo avvenne dopo ampie rassicurazioni del fornitore, in merito al fatto che non ci sarebbero state latenze o problemi di alcun tipo, specialmente per quanto riguardava il mantenimento del ns. storico ed importante numero telefonico.

Purtroppo invece dal giorno del trasloco ad oggi non siamo più stati raggiungibili dai nostri clienti, poiché in fase di trasferimento, Vodafone SpA ha commesso un errore di procedura nell'importazione del numero alla linea della nuova sede e conseguentemente determinato l'interruzione del funzionamento del numero 0438-987xxx. Quindi da quel momento non abbiamo più ricevuto chiamate in entrata, mentre potevamo effettuare chiamate in uscita poiché ci avevano assegnato un numero temporaneo diverso, chiamato anche fittizio.

Appena realizzato il disastroso accadimento, abbiamo contattato l'operatore. Lì è iniziato letteralmente un incubo, fatto di ore in attesa tra risponditori automatici ed assistenti poco sensibili a quanto a noi drammaticamente stava accadendo. I quali spesso, e ribadiamo spesso, ai nostri toni cordiali ed accomodanti rispondevano interrompendo la comunicazione, allora dovevamo nuovamente metterci in coda per l'assistenza telefonica.

Abbiamo scritto e-mails, provato e riprovato telefonicamente ancora, oltre all'ammissione dell'errore commesso, Vodafone non è stata o non ha voluto ridarci il nostro numero. Non contenti di ciò, continuavamo anche a ricevere le fatture di addebito, una beffa oltre al danno.

Il motivo per cui affermiamo che questo errore è tragico per noi, è dovuto alla consistente perdita di volume d'affari, poiché siamo commercianti di portoni industriali ed in ogni portone c'è stampigliato il numero di telefono.

Da quell'infelice Agosto 2018 incontriamo spesso dei clienti, ora ex, che ci chiedono perché abbiamo chiuso la ditta. Questo a causa del fatto che provando a comporre il numero di telefono, ottenevano la risposta "non è attivo". A prova di ciò abbiamo stampe di fatturato dei vari anni, che mostrano la perdita causata dalla mancanza di collegamento telefonico.

Comunque non si deve prendere in considerazione solamente la perdita di vendita presso quel o quell'altro cliente già possessori dei ns. portoni con il ns. numero di telefono, ma a tutte le vendite e sviluppi inevitabilmente persi dai nuovi contatti, i quali solitamente si annotavano il nostro numero, affascinati dai nostri prodotti. Credeteci, questo avveniva molto spesso.”

Con memoria di replica, depositata in data 06.01.19, l'utente ribadiva che:

“Vodafone indica come “corretto” il suo operato gestionale, avendo regolarmente registrato il trasloco della numerazione 0438-987xxx presso la nuova sede di Via dei Prà 28 in Farra di Soligo (Tv) ma a causa di un problema tecnico la numerazione è risultata cessata e non tecnicamente riattivabile. Tale circostanza, confermata da Vodafone e punibile in virtù del grave inadempimento del gestore telefonico, NON è mai stata comunicata all'utente come NON è mai stato comunicato all'utente il rientro della numerazione al *donor* Tim che sarebbe avvenuta ad agosto 2018, come asserito da Vodafone.

Il cliente infatti solo dopo svariati reclami e richieste di chiarimenti al servizio clienti Vodafone, e pertanto solo i primi giorni del mese di gennaio 2019 apprendeva che la numerazione 0438- 987xxx poteva essere recuperata da Tim; cosicché in data 9 gennaio 2019 la XXX Srl Unipersonale si adoperava immediatamente a richiedere rientro in Tim e contestuale recupero del numero *de qua*.

Ebbene, la numerazione è stata riassegnata e riattivata al cliente da Tim solo in data 10.12.2019.

L'operato di Vodafone è pertanto censurabile sotto vari profili:

- inadempimento contrattuale per mancato trasloco;
- per aver cessato la numerazione storica del cliente per problemi tecnici non meglio specificati;
- per mancata assistenza al cliente e mancata informativa, in aperta violazione del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale nonché in contrasto con i principi di trasparenza e completezza informativa di cui al Codice delle Comunicazioni Elettroniche e di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Infatti, gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura.”

Richiesta

Chiediamo di essere indennizzati per il valore di perdita di fatturato dimostrabile da storico, per il grave danno d'immagine arrecato e la perdita di nuove opportunità.

Inoltre per tutti i costi di sistemazione del danno, quali rifacimento o modifica di tutti i documenti aziendali (es. cataloghi, timbri, intestazioni varie, sito internet, etc.), per l'apposizione di nuove etichette / toppe tramite termosaldatura su tutti i portoni presenti nel Nord e Centro Italia, per tutto il tempo da noi dedicato a tentare di risolvere il problema e per tutto il tempo che richiederà la comunicazione del nuovo recapito ad una trentina di fornitori e più di un migliaio di clienti: € 27.300,00.

2. La posizione dell'operatore

E' d'uopo eccepire, *in primis* ed in via preliminare, in merito alle richieste avanzate dalla XXX, che la liquidazione del danno di euro 27.300,00 richiesta dalla parte istante esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al Regolamento Agcom, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4.

Quanto sopra, peraltro, è stato ribadito in numerose ulteriori Delibere delle quali, a mero titolo esemplificativo, se ne riportano solo alcune, tralasciando le singole Delibere emesse da ogni Corecom nazionale e consultabili sul sito internet dell'Agcom.

Si chiede, pertanto, in forza di quanto sopra espresso, il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte ricorrente essendo le stesse, meramente, una richiesta di risarcimento del danno e quindi non di competenza del Corecom.

È d'uopo rilevare, inoltre, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla parte istante nonché alle richieste dalla stessa avanzate, la correttezza dell'operato gestionale di Vodafone.

Parte istante, a ben vedere, contesta la perdita della numerazione 0438-987xxx, asseritamente avvenuta nella fase di trasloco programmato per il mese di agosto 2018.

Orbene sui sistemi telematici non si ravvisano errori o anomalie essendo stato regolarmente registrato il trasloco presso la nuova sede di Via dei Prà, 28, in Farra di Soligo (TV).

Successivamente, poi, a seguito della segnalazione inoltrata dalla società ricorrente, è stata avviata apposita procedura tecnica di verifica in merito alla numerazione *de qua*.

Quindi, come peraltro comunicato in sede di GU5, è emerso che a causa di un problema tecnico riscontrato in fase di trasloco non imputabile a Vodafone, la numerazione 0438- 987xxx è risultata cessata e non tecnicamente riattivabile.

La stessa, ad ogni modo, è rientrata presso il *donor* Tim ad agosto 2018. Tale circostanza, pertanto, è stata comunicata all'utente al fine di invitarlo a contattare il sopraccitato gestore ed ottenere la riassegnazione della numerazione. Vodafone, ad ogni modo, ha comunque attivato a favore della XXX il link 7136666, con le utenze 04381671xxx e 04381676xxx per garantire il servizio presso il nuovo indirizzo di Via dei Prà 28.

Nel merito, relativamente alla richiesta di risarcimento del danno, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "*L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate.

Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera.

Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 345,55.

Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande *ex adverso* avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente l'eccezione dell'operatore relativa all'inammissibilità dell'istanza in quanto contenente la sola richiesta di risarcimento del danno e come tale non di competenza del Corecom, va rigettata.

Infatti, secondo quanto previsto dalle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con delibera n. 276/13/CONS. dell'11 aprile 2013), sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché – come si è già accennato – l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e

ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Passando al merito della controversia, si precisa quanto segue.

Dalla documentazione prodotta in atti, si evince che l'utente in data 25.06.2018 abbia chiesto il trasloco delle proprie utenze da una località ad un'altra all'interno dello stesso comune, trasloco che si sarebbe dovuto espletare, secondo gli accordi, il giorno 08.08.2018.

Purtuttavia, l'utente dichiara che l'utenza n. 0438-987xxx che, ricordiamo, oltre ad essere il numero storico dell'azienda, era riportato nella carta intestata, era conosciuto da tutti i clienti e non da ultimo veniva indicato come numero di assistenza, da quello stesso giorno (08.08.2018) non ha mai funzionato.

Si aggiunga il fatto che, nonostante i numerosi reclami presentati dall'utente, Vodafone, contravvenendo ai propri doveri informativi, non ha mai comunicato in modo chiaro ed inequivocabile quali potessero essere gli impedimenti di natura tecnica che ostacolavano l'espletamento del trasloco, se non in data 27.11.2019 quando, in risposta al Provvedimento temporaneo - Fascicolo n. GU5/200419/2019 del 19/11/2019, comunicava che: "a causa di un problema tecnico riscontrato in fase di trasloco, la numerazione 0438987xxx risulta attualmente cessata e, pertanto, non è tecnicamente riattivabile. Si evidenzia, altresì, che tale numerazione è rientrata presso il *donor* Telecom ad agosto 2018. Ai fini del recupero della stessa, l'utente dovrà necessariamente rivolgersi al summenzionato gestore telefonico".

L'utente nella propria memoria di replica ha dichiarato espressamente che "solo dopo svariati reclami e richieste di chiarimenti al servizio clienti Vodafone, e pertanto solo i primi giorni del mese di gennaio 2019 apprendeva che la numerazione 0438- 987xxx poteva essere recuperata da Tim; cosicché in data 9 gennaio 2019 la XXX Srl Unipersonale si adoperava immediatamente a richiedere rientro in Tim e contestuale recupero del numero *de qua*".

Per quanto sopra si ritiene, quindi che Vodafone non abbia rispettato, come detto i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, integrando ad ogni effetto gli estremi dell'indennizzo di cui all'art., 4 co. 2 del Regolamento sugli indennizzi (delibera Agcom n.347/18/CONS)

L'indennizzo come sopra specificato viene così determinato: € 7,50/*die* x 2 (utenza affari) per 150 giorni: dall'08.08.2018 al 09.01.2019 (data in cui l'utente si è rivolto a TIM per ottenere l'attivazione del numero) per un importo complessivo pari a € 2.250,00=.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. la società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, in favore dell'istante, l'importo di € 2.250,00= a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 4, co. 2 del Regolamento sugli indennizzi;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;

3. 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi