

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Gruppo Comapso XXX
/Vodafone Italia XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
------------------------	------------------------

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*";

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 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza GU14 n. 280 del giorno 18 luglio 2016 con cui la società Gruppo Comapso XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia XXX (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione della parte istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 055 240XXX n. 055 2269XXX con la società Vodafone, lamenta, da parte dell'operatore, il mancato trasloco delle numerazioni, nonché l'interruzione senza preavviso dei servizi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 14 dicembre 2015, in previsione della variazione di sede dell'ufficio, da Via di Belvedere, 19 Firenze a Via Cassia, 133 Tavarnuzze - Impruneta, che doveva avvenire entro metà del mese di febbraio 2016, contattava l'operatore per chiedere il trasloco della numerazione 055 240XXX con relativo aggiuntivo 055 2269XXX e servizio ADSL 20 MEGA;

- in data 7 gennaio 2016 riceveva una chiamata dall'operatore che comunicava che al nuovo indirizzo non era possibile attivare il servizio ADSL 20 MEGA, ma che era disponibile quello a 7 MEGA. Suo malgrado accettava l'attivazione del servizio 7 MEGA; in quell'occasione non riceveva alcuna informazione in ordine al trasloco;

- in data 8 gennaio 2016 inviava all'operatore una PEC e un fax "*chiedendo conferma della reale possibilità di attivare il servizio 7 MEGA in quanto, parlando con alcuni tecnici della zona, (...) è stato riferito che la commercializzazione del servizio ADSL (a prescindere dalla velocità) era sospesa per centrale satura*"; nella medesima missiva comunicava che nel caso in cui l'attivazione del servizio ADSL non fosse possibile si riservava di annullare il trasloco;

- in data 9 marzo 2016, sempre tramite PEC, non avendo ricevuto alcuna risposta, inviava un sollecito;

- non avendo notizie di alcun tipo e non avendo data certa del trasferimento della linea si vedeva costretta a differire la data del trasferimento alla nuova sede con costi aggiuntivi a quelli già pianificati, atteso che si rendeva necessario il rinnovo dell'affitto alla vecchia sede pur pagando anche quello della nuova sede dal mese di gennaio;

- in data 11 marzo 2016, non avendo ancora notizie dal gestore, contattava il servizio clienti dell'operatore e apprendeva che "*il trasloco è in KO per tubazione ostruita*" senza che fosse fornita alcuna previsione sulla possibilità di realizzare il trasloco;

- in data 15 marzo 2016 contattava nuovamente il servizio clienti "*chiedendo un contatto con un addetto che fosse in grado di dare informazioni precise sulla pratica*"; tuttavia non veniva contattato;

- in data 18 marzo 2016 riceveva dall'operatore un SMS con il seguente testo: "*Gentile cliente. La informiamo che, come da Lei richiesto, oggi è previsto il trasloco della sua linea ADSL. Qualora la linea ADSL non sia ancora attiva, le ricordiamo che potrà comunque continuare a navigare e parlare grazie alla Vodafone Internet Key, Cordiali saluti, Servizio Clienti Vodafone Business*";

- alle ore 12 del medesimo giorno sia il servizio fonia che ADSL cessavano di funzionare in Via di Belvedere a Firenze senza essere attivati nella nuova sede di Via Cassia a Tavarnuzze; immediatamente chiamava l'operatore per avere chiarimenti, facendo presente che la data non era stata concordata e che i servizi dovevano essere immediatamente riattivati in Via di Belvedere. In tale occasione apprendeva che i servizi non potevano essere ripristinati prima della settimana successiva;

- in data 22 marzo 2016 inviava PEC di reclamo, lamentando la mancata riattivazione dei servizi di fonia e ADSL che era stata garantita dal servizio clienti dell'operatore.

Contestualmente al deposito dell'istanza di conciliazione, in data 29 marzo 2015, l'istante chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti dell'operatore Vodafone, al fine di ottenere la riattivazione immediata del numero 055 240XXX nella sede di Via di Belvedere, 19 a Firenze. In data 14 aprile 2015 quest'Ufficio emetteva un provvedimento di attivazione dell'utenza *de qua*, che rimaneva inesitato.

In data 20 maggio 2016 la società istante inviava una comunicazione a questo Corecom con la quale comunicava la rinuncia alla riattivazione delle utenze nella vecchia sede di Via di Belvedere, 19 a Firenze.

In data 26 maggio 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. il rimborso delle spese sostenute per il mantenimento della sede in Via di Belvedere per un totale ad oggi di euro 4.800,00;
- ii. indennizzo per il distacco del servizio di fonia e ADSL dal 18 marzo 2016 al 12 luglio 2017 per un totale di euro 3.480,00;
- iii. indennizzo per perdita del numero storico da noi detenuto fin dal 1997, per un importo di euro 4.000,00;
- iv. indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato con PEC del 22 marzo 2016.

2. La posizione dell'operatore.

In data 15 settembre 2016, l'operatore Vodafone ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dedotto l'*"infondatezza della pretesa di controparte"*, evidenziando, preliminarmente, che l'*"esposizione dei fatti (...) non trova riscontro nella documentazione in possesso di Vodafone"*.

L'operatore, in merito *"alla contestazione relativa al mancato trasloco delle linee oggetto della presente procedura"*, ha *"rilevato che tale disservizio dipendeva da un'ostruzione presente nelle tubazioni. Di tale circostanza, veniva informato l'istante il quale però, ha sempre rifiutato l'intervento degli operatori al fine di risolvere il predetto problema. Ma vi è di più. A seguito del rifiuto di intervento da parte dell'istante, la Compagnia convenuta gli consigliava di provvedere privatamente, a contattare dei tecnici per tentare la soluzione del problema lamentato. Dunque, l'assenza della prova dei fatti e delle circostanze poste a fondamento dell'istanza, dai quali emergerebbe l'inadempimento di Vodafone, induce a ritenere infondata in fatto ed in diritto oltre che non è sufficientemente provata la domanda dell'istante nel confronti di Vodafone"*.

Sulla *"richiesta di indennizzo"* ha richiamato le *"limitazioni convenzionali di responsabilità"* e ha osservato quanto segue: *"appurata l'assenza di prova della contestazione e l'assenza di responsabilità in capo a Vodafone, in ordine agli indennizzi richiesti è opportuno richiamare la disciplina generale della Carta Servizi, conosciuta dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto e delle relative condizioni generali per i contratti Vodafone. In primo luogo va rilevato che nella quantificazione dell'indenizzo richiesto, parte istante non tiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. Nella Carta Servizi infatti si precisa che vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale*

viene contenuto l'ammontare del risarcimento nell'ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. E' una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell'adempimento) concordata dalle parti. Pertanto, nella denegata ipotesi con cui i reclami oggetto della presente istanza vengano accolti, si chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto. Si evidenzia, quindi, la totale assenza di profili di responsabilità in capo a Vodafone in ordine alla mancata attivazione dei servizi richiesti dall'odierno istante. Tutto ciò premesso, il sottoscritto avvocato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della società”.

3. La replica della parte istante.

In data 17 settembre 2016 la società istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria di replica con la quale ha precisato che la richiesta per l'adozione del provvedimento temporaneo era stata presentata *“per il ripristino dei numeri 055240XXX e 0552269XXX e relativi servizi nel vecchio indirizzo e non per mancato trasloco”*. Inoltre ha ribadito che l'operatore ha cessato la linea al vecchio indirizzo inviando semplicemente *“un SMS solo due ore prima della cessazione”* e che nessuna comunicazione in merito alla risoluzione del problema relativo alla tubazione ostruita era stata fornita, né dagli addetti al *call center* né da tecnici. Ha dedotto, inoltre, che *“solo dopo alcuni mesi, quando pur di avere una linea telefonica e il servizio ADSL (....) e dovendo necessariamente cambiare sede”* si rivolgeva ad altro gestore. Infine ha precisato che l'operatore *“Vodafone ha cessato il bitstream in via di Belvedere prima di sapere se era possibile l'attivazione del Bitstream al nuovo indirizzo”*.

4. L'integrazione istruttoria.

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto un'integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia XXX (Wholesale) volta ad *“indicare la data della cessazione dei servizi voce e ADSL sulle numerazioni n. 055 240XXX e n. 055 2269XXX intestate al Gruppo Comapso XXX, allegando tutta la documentazione utile”*. Nei termini concessi Telecom Italia XXX (Wholesale), in data 22 maggio 2017, ha riscontrato quanto richiesto depositando una memoria corredata da documentazione dalla lettura della quale emerge, in relazione alla *res controversa*, quanto segue:

“per il DN 055240XXX intestato a Gruppo (Iomapso XXX la situazione, per le indicazioni avute, è:

In PITAGORA sono riportati vecchi ordini [fino al 2012] le cui schermate

In CRM 3.0 [numero di ordini: 2]

Ordine di Attivazione Normale ULL Linea Attiva in CHIUSO OLO Vodafone Italia

Data_ricezione_ordine 01/04/2014

Data_consegna 10/04/2014

data_espletamento 10/04/2014

Ordine di VARIAZIONE DECREMENTO ULL ULL Linea Attiva in CHIUSO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 22/03/2016

data_attcsa_consegna 30/03/2016

data_espletamento 30/03/2016

In CRM 2.0-ADSL non ci sono ordini.

Per il DN 0552269XXX intestato & Gruppo Comapso XXX la situazione, per le indicazioni avute, è:

In PITAGORA non ci sono ordini.

In CRM 3.0 [numero di ordini: 2]

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE Numerazione Portata in CHIUSO 010 VODAFONE ITALIA

data_espletamento 10/04/2014

Ordine di VARIAZIONE DECREMENTO (ILI, Numerazione Portata in CHIUSO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 22/03/2016

data_espletamento 30/03/2016

In CRM 2.0-ADSL non ci sono ordini".

5. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva:

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub i)* di rimborso delle spese sostenute per il mantenimento della sede in Via di Belvedere per un totale ad oggi di euro 4.800,00, la stessa, in quanto tale, è inammissibile in quanto estranea alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, di cui al III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS), nel caso di specie, dovrà essere interpretata quale richiesta di indennizzo per il lamentato omesso trasloco dei servizi da Via di Belvedere, 19 Firenze a Via Cassia, 133 Tavarnuzze - Impruneta.

Nel merito

Sull'omesso trasloco.

La società istante lamenta il mancato trasloco dell'utenza 055 240XXX con relativo aggiuntivo 055 2269XXX richiesto al *call center* dell'operatore in data 14 dicembre 2015, laddove l'operatore ha sostenuto che quanto lamentato *"dipendeva da un'ostruzione presente nelle tubazioni"*.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, 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. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione all'Autorità.

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 l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili.

Orbene, sotto il profilo dell'imputabilità dell'omessa prestazione, si osserva che Vodafone, solo dopo svariato tempo e comunque su sollecitazione della società istante, comunicava alla stessa che il mancato trasloco *"dipendeva da un'ostruzione presente nelle tubazioni"*; inoltre la stessa società istante non riceveva alcuna comunicazione in merito alla risoluzione della problematica né dagli addetti al *call center* né da tecnici dell'operatore.

Non vi è dubbio, pertanto, che la società istante abbia subito un ingiustificato ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti, poi sfociato nella loro mancata attivazione, e che tale mancata attivazione, alla stregua dei principi sopra richiamati, sia imputabile all'operatore convenuto che non ha dimostrato di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati.

Ne consegue che l'operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al mancato trasloco dei servizi in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo:

- l'art. 3, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale 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 ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*;
- l'art. 3, comma 2, del Regolamento medesimo, il quale prevede che l'indennizzo è applicato *“anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*;
- l'art. 12, comma 2, del Regolamento medesimo, il quale prevede che se *“l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio”*.

Con riguardo al periodo indennizzabile, il *dies a quo*, in mancanza di diverse indicazioni circa la data concordata per il trasloco della linea, deve essere individuato nel 61° giorno lavorativo successivo alla richiesta di trasloco del 14 dicembre 2015 (così come previsto dalla Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Omnitel B.V.) e, dunque, nel 12 febbraio 2016; il *dies ad quem*, invece, deve essere individuato nell'11 marzo 2016, giorno in cui riceveva l'informativa dell'impossibilità di effettuare il trasloco. Tenuto conto che il mancato trasloco ha avuto ad oggetto le due utenze, l'indennizzo ammonta ad euro 405,00 (euro 7,50 x 2 x 27 giorni).

Inoltre dovranno essere stornati eventuali addebiti fatturati in ordine all'operazione di trasloco mai avvenuta.

Sul malfunzionamento dei servizi.

La società istante lamenta l'interruzione dei servizi sulle utenze *de quibus* dal 18 marzo 2016, laddove l'operatore nulla deduce.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non

imputabile ex art. 1218 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ciò premesso, in mancanza di qualsivoglia prova prodotta dall'operatore, si ritiene che la condotta dell'operatore Vodafone non sia stata conforme agli obblighi previsti e che sussista una sua responsabilità contrattuale per l'interruzione dei servizi sulle due utenze occorsi nel periodo 18 marzo - 20 maggio 2016 (data in cui la società istante, nell'ambito della procedura GU5, ha comunicato di rinunciare alla riattivazione dell'utenza *de qua* nella vecchia sede).

Per quanto concerne la determinazione dell'indennizzi, richiamando le considerazioni sopra menzionate, si ritiene di liquidare l'indennizzo derivante dal combinato disposto dell'art. 5, comma 1, e dell'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS per il periodo 18 marzo 2016 - 20 maggio 2016 per complessivi euro 1.280,00 (euro 10,00 x 64 giorni di disservizio x 2 utenze).

A fronte della mancata fruizione dei servizi a far data dal 18 marzo 2016 non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dall'operatore Vodafone. La società istante ha, pertanto, diritto allo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse a far data dal 18 marzo 2016 con riferimento ai servizi non erogati sulle numerazioni *de quibus* con il ritiro di eventuale pratica di recupero dei crediti.

Sulla perdita del numero 055 240XXX.

La società istante lamenta la perdita della numerazione 055 240XXX, laddove l'operatore Vodafone nulla deduce.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito specificati.

Nel caso di specie l'operatore Vodafone ha inserito a sistema una richiesta di variazione/decremento che ha avuto esito negativo (come si evince dalle schermate prodotte da Telecom Italia XXX - Wholesale) che ha comportato l'interruzione dei servizi sull'utenza *de qua*, servizi che non stati riattivati neppure a seguito del provvedimento temporaneo emesso da questo Corecom in data 14 aprile 2015 con ciò comportando di fatto la perdita della numerazione.

Ciò detto, si ritiene pertanto l'operatore Vodafone responsabile per la perdita della numerazione *de qua* e conseguentemente è tenuto a rifondere all'odierno istante un congruo indennizzo, atteso che non ha fornito elementi probatori atti ad escludere che il numero è stato perso per causa non imputabile all'operatore.

L'indennizzo in questione va calcolato secondo i parametri degli art. 9 e 12, comma 2, della delibera Agcom 73/11/CONS.

La parte istante ha dichiarato, ma non provato, nel modello GU14, nella parte relativa alle richieste, che la numerazione era posseduta dal 1997; da quanto dichiarato da Telecom Italia XXX (Wholesale) a seguito di richiesta istruttoria integrativa, emerge senza alcun dubbio la titolarità dell'utenza n. 055 240XXX alla società istante almeno dal 2012.

Pertanto si ritiene, conformemente al combinato disposto di cui agli artt. 9 e 12, comma 2, Regolamento indennizzi Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A, di liquidare a favore della società istante la somma di euro 2.000,00 (euro 100,00 x 4 x 5 anni).

Sulla mancata risposta a reclamo.

La società istante lamenta la mancata risposta al reclamo inviato con PEC del 22 marzo 2016 laddove l'operatore nulla deduce.

La domanda è fondata e meritevole di accoglimento.

In generale si richiama il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

La mancata risposta al reclamo inviato, in quanto è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, nella fattispecie in esame, considerato che il reclamo è stato ricevuto da Vodafone in data 23 marzo 2016, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni) dal lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (26 maggio 2016), si riconosce all'utente un indennizzo nella misura massima di euro 20,00.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare da parte dell'operatore Vodafone a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 12 giugno 2017;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 18 luglio 2016 dalla società Gruppo Comapso XXX nei confronti di Vodafone Italia XXX che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:

- a) di euro 405,00 a titolo di indennizzo per omesso trasloco;
- b) di euro 1.280,00 a titolo di interruzione dei servizi;
- c) di euro 2.000,00 per la perdita del numero 055 240XXX;
- d) di euro 20,00 a titolo di mancata risposta a reclamo;
- e) di euro 100,00 per spese di procedura;

2) alla regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa stornando (o rimborsando in caso di avvenuto pagamento) quanto fatturato a far data dal 18 marzo 2016 con riferimento ai servizi sulle numerazioni *de quibus*, nonché quanto eventualmente fatturato in ordine all'operazione di trasloco mai avvenuta ritirando la pratica di recupero dei crediti nell'ipotesi che sia stata aperta.

DELIBERAZIONE
n. 36 del 12 giugno 2017

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a), b), c) e d) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto 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.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini