

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

Deliberazione n. 9 del 15 gennaio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia «XXX XXX» di C.E. / VODAFONE ITALIA spa (HO.MOBILE – TELETU) (GU14/135792/2019).

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 2011, 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 XXX DI C.E. del 13/06/2019 acquisita con protocollo n. 0258240 del 13/06/2019;

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 espone quanto segue. In data 01/03/2018, l'Istante, fruitore dei servizi fonia ed internet, inoltrava formale richiesta di trasloco delle utenze n.ri 04221564XXX – 04221571XXX (identificativo pratica 16733887) ubicate in Roncade (TV) alla Via XXX , presso la Via XXX in Spresiano (TV) 31027. Tuttavia, la richiesta di trasloco avanzata dalla parte istante non veniva evasa, con grave pregiudizio arrecato al normale svolgimento dell'attività lavorativa della parte istante.

Il grave disagio patito costringeva l'Utente a sporgere numerosi reclami nelle date del 19/03/2018, 16/05/2018 (reclamo n.30604) e del 18/05/2018, atti a lamentare il mancato trasloco e la procrastinata illegittima fatturazione emessa presso la precedente sede dell'impresa.

A causa della mancata risoluzione della problematica lamentata, l'odierno istante si ritrovava costretto ad esperire recesso dal contratto in data 15/06/2018.

Il ricorrente chiede quindi:

- i. indennizzo per mancato trasloco / mancata attivazione del servizio fonia presso il nuovo indirizzo in riferimento all'utenza 04221564XXX, ex art. 4 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons, dal 01/05/2018 al 15/06/2018 (data recesso), per un totale di 46 giorni;
- ii. indennizzo per mancato trasloco / mancata attivazione del servizio fonia presso il nuovo indirizzo in riferimento all'utenza 04221571XXX, ex art. 4 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons, dal 01/05/2018 al 15/06/2018 (data recesso), per un totale di 46 giorni;
- iii. indennizzo per mancato trasloco / mancata attivazione del servizio internet presso il nuovo indirizzo, ex art. 4 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons, dal 01/05/2018 al 15/06/2018 (data recesso), per un totale di 46 giorni;
- iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/Cons, dal 06/05/2018 ad oggi, per un totale di 404 giorni;
- v. annullamento delle morosità, poiché interamente generate durante il periodo di disservizio;
- vi. rimborso per spese di procedura ed assistenza.

2. La posizione dell'operatore

VODAFONE dichiara quanto segue.

“In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Vodafone pone in rilievo di aver regolarmente gestito la richiesta effettuata da parte istante prenotando ed attivando il nuovo link 6857674 presso la nuova sede di Via XXX, a Spresiano. Tuttavia, il gestore della rete ha comunicato la presenza di un errore in centrale V- Lan con conseguente avvio, da parte dell'odierna esponente, di una seconda pratica di trasloco avente n. 16887732.

Come visibile, difatti, dal documento allegato dallo stesso utente, in data 19.3.2018 i tecnici si sono recati presso la nuova sede al fine di eseguire il trasloco riscontrando, però, una problematica afferente al corretto numero civico. Ciò, quindi, ha comportato la necessità di avviare le verifiche del caso per completare il trasloco domandato.

Successivamente, poi, stante il recesso inviato dalla «XXX XXX» in data 15.6.2018, Vodafone ha interrotto l'attivazione presso la sede di Via XXX come richiesto dall'utente.

Appare, pertanto, palese l'assenza di responsabilità della scrivente società in merito ai disservizi *de quibus* non essendo imputabile a Vodafone la problematica tecnica riscontrata.

Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla «XXX XXX» di interrompere del tutto il pagamento delle fatture AI06728679, AI10653616 e AI13627379 è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico.

Vodafone, quindi, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione al trasloco domandato.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.983,26.

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 non conforme a quella formulata in sede di conciliazione risulta infondata, in quanto vi è precisa coincidenza tra quanto chiesto in sede di conciliazione e quanto poi chiesto in sede di definizione.

Passando al merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

In relazione ai punti **sub i)**, **sub ii)** e **sub iii)**, si evidenzia quanto segue.

In base alla normativa di settore e per costante orientamento dell'Agcom, 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 rispetto alle tempistiche stabilite dalla Carte dei Servizi o 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. Nel caso specifico, l'utente presentava formale

richiesta di trasloco in data 01.03.2018 e quindi lo stesso avrebbe dovuto compiersi, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi di Vodafone, entro 60 giorni solari e quindi entro il 01.05.2018, ma così non è stato.

Vodafone, nella propria memoria difensiva, rileva che il trasloco sia stato, di fatto, ostacolato in un primo momento da un errore in centrale V-lan ed in un momento successivo per una problematica afferente al corretto numero civico. In entrambi i casi, però, l'operatore non ha dato adeguata dimostrazione di aver posto in essere tutte le azioni finalizzate alla risoluzione della problematica e che tali eventuali azioni si siano dimostrate effettivamente inefficaci.

Per quanto sopra si ritiene, quindi, che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 4, commi 1^a e 2^a e dell'art. 13, co. 3 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera Agcom n. 353/18/CONS., che viene così determinato:

- 45 giorni (dal 01.05.2018, sessantesimo giorno successivo alla richiesta di trasloco del 01.03.2018, al 15.06.2018 data in cui l'utente ha chiesto formalmente il recesso dal contratto) per le due utenze voce e l'utenza internet (in quanto *business* l'indennizzo viene raddoppiato) che viene quantificato in € 2.025,00 [€ 15,00 x 3 (utenze) x 45 (giorni)].

In relazione al punto **sub iv)** si evidenzia che al reclamo inviato dall'utente in data 16.05.2018 (che la stessa Vodafone identifica con il n. 30604), l'operatore non ha prodotto agli atti alcuna documentazione di riscontro e pertanto si ritiene che possa essere riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 12, co. 1 del Regolamento in materia di Indennizzi, nella sua massima quantificazione determinata in € 300,00=.

In relazione al punto **sub v)** relativo allo storno dell'insoluto, dal dettaglio del traffico riportato nelle fatture relative al periodo in contestazione, si evince chiaramente che il servizio è stato regolarmente fornito e quindi fruito dal ricorrente, e, pertanto, la richiesta non può essere accolta. Nulla rileva, nello specifico, il rilievo fatto dal ricorrente nella sua memoria di replica in cui viene evidenziato che la morosità relativa al codice cliente n. 7.1667705 risulterebbe essere già stata annullata in virtù del verbale di accordo del 15.04.2019 relativo all'istanza GU14/53202/2018, in quanto il verbale *de quo*, essendo datato, appunto, 15.04.2019 si riferisce esclusivamente alla morosità esistente a quella data.

In relazione al punto **sub vi)**, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

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. l'operatore Vodafone Italia s.p.a. è tenuto:
 - a corrispondere all'istante la somma di € 2.025,00= a titolo di indennizzo per il mancato trasloco delle utenze;
 - a corrispondere all'istante la somma di € 300,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
 - a corrispondere all'istante la somma di € 150,00= a titolo di spese di procedura.

Si rigetta la domanda relativa allo storno delle fatture insolute.

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

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi