Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 169 del 16 novembre 2015

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Biquattro [redacted] / Telecom Italia [redacted] / Vodafone Omnitel [redacted]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. 0

DELIBERAZIONE
n. 169 del 16 novembre 2015

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";

- 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;

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

- 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;

- 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;

- la Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modificazioni;

- la Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";

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

- 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";

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

- 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;

- 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);

- l'istanza n. 409 del 21 ottobre 2014 con cui la società Biquattro [redacted] chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia [redacted] (di seguito, per brevità, Telecom Italia) e Vodafone Omnitel [redacted] (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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 21 ottobre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 23 marzo 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 15 aprile 2015;

UDITE le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, titolare delle utenze fisse di tipo *business* n. [redacted] e n. [redacted], contesta ad entrambi gli operatori convenuti il ritardo nella migrazione delle proprie utenze da Vodafone a Telecom Italia, l'interruzione del servizio relativo all'utenza n. [redacted] in pendenza del processo di migrazione, nonché la mancata risposta degli operatori al proprio reclamo.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nella prima metà del mese di novembre 2013 la società istante, per tramite di un agente commerciale Telecom Italia, stipulava un contratto con il predetto operatore che prevedeva la migrazione in Telecom Italia delle proprie utenze di rete mobile nonché delle utenze di rete fissa n. [redacted] e n. [redacted], già attive con l'operatore Vodafone.

Riferisce la società istante che, mentre la portabilità delle numerazioni mobili oggetto della proposta di contratto andava regolarmente a buon fine, si verificano gravi disservizi in relazione alle utenze di rete fissa: nello specifico, l'utenza n. [redacted] migrava in Telecom Italia solo in data 20 febbraio 2014 mentre l'utenza n. [redacted], a partire dalla medesima data, cessava improvvisamente di funzionare e rimaneva in stato di "*totale isolamento*" fino al 6 ottobre 2014, data in cui avveniva la migrazione su rete Telecom Italia.

Con lettera raccomandata del 4 aprile 2014 la società istante, per tramite del proprio legale, inviava un reclamo agli operatori Vodafone e Telecom Italia con cui contestava l'improvvisa interruzione della linea [redacted] a partire dal 20 febbraio 2014 e, dato atto di avere effettuato "*innumerevoli solleciti e reclami … ai rispettivi servizi clienti*" senza tuttavia conoscere "*né le ragioni del disservizio in corso, né attendibili tempistiche per l'integrale ripristino dei servizi telefonici con la società Telecom Italia*", diffidava entrambi gli operatori all'"*immediato, integrale ripristino dei servizi associati all'utenza* [redacted] *con la società Telecom Italia*", richiedendo altresì la liquidazione degli indennizzi spettanti per i disservizi occorsi in relazione ad entrambe le utenze di rete fissa.

In data 12 aprile 2014 la società istante, contestualmente al deposito del formulario per il tentativo obbligatorio di conciliazione, chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera 173/07/CONS nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom Italia al fine di ottenere la "*riattivazione dell'utenza* [redacted] *con Telecom Italia*".

DELIBERAZIONE
n. 169 del 16 novembre 2015

Con provvedimento temporaneo dell'8 maggio 2014 il CoReCom Toscana, dato atto che Vodafone "*non ha ad oggi inviato … alcuna osservazione in merito alla contestazione dell'istante*" e che Telecom Italia "*non ha fatto pervenire … chiare e sufficienti osservazioni in ordine all'interruzione della procedura di trasferimento in Telecom Italia* [redacted] *della numerazione* [redacted] *e non ha fornito alcuna osservazione riguardo il mancato funzionamento dell'utenza telefonica sopracitata*", disponeva che i predetti operatori provvedessero, per quanto di rispettiva competenza, al ripristino in Telecom Italia dell'utenza in questione entro le successive quarantotto ore; detto provvedimento rimaneva, tuttavia, inottemperato fino alla data del 6 ottobre 2014, quando l'utenza n. [redacted], come si è visto, migrava in Telecom Italia.

In data 30 luglio 2014 la società istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom Italia, tentativo che, tuttavia, si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia, la società istante ha chiesto:

- nei confronti dell'operatore Vodafone:

1) "*la liquidazione degli indennizzi spettanti per il ritardo nella migrazione verso Telecom Italia* [redacted] *dell'utenza* [redacted]*, qualora di tale ritardo risulti in tutto o in parte responsabile Vodafone Omnitel* [redacted]*.*";

2) "*la liquidazione degli indennizzi spettanti per il ritardo di migrazione, nonché per il totale mancato funzionamento dei servizi telefonici associati alla numerazione* [redacted] *riscontrati nel periodo compreso tra il 20/02/2014 e il 06/10/2014*";

3) "*la liquidazione degli indennizzi spettanti per non aver fornito adeguata risposta al reclamo del 02/04/2014, inoltrato per il tramite dell'Avvocato* [redacted] *Nitrini*";

4) "*la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione*";

- nei confronti dell'operatore Telecom Italia:

1) "*la liquidazione degli indennizzi spettanti per il totale mancato funzionamento della linea telefonica* [redacted] *nel periodo compreso tra il 20/02/2014 e il 06/10/2014, qualora risultasse l'utenza già attiva con Telecom Italia* [redacted] *nel sopra specificato periodo*";

2) "*la liquidazione degli indennizzi spettanti per il ritardo di migrazione delle utenze* [redacted] *e* [redacted] *in Telecom Italia* [redacted]*, qualora tale società dovesse risultarne in tutto o in parte responsabile*";

3) "*la liquidazione degli indennizzi spettanti per non aver fornito adeguata risposta al reclamo del 02/04/2014, inoltrato per il tramite dell'Avvocato* [redacted] *Nitrini*";

4) "*la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione*".

In data 19 novembre 2014, nel rispetto dei termini procedimentali, l'operatore Telecom Italia trasmetteva una memoria difensiva con cui, eccepita preliminarmente l'inammissibilità della richiesta di rimborso delle spese sostenute, in quanto non dedotta nell'ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione, rilevava, nel merito, quanto segue: che, con riferimento all'utenza [redacted], risultava

un ordine di "*cessazione/rientro*" del 31 gennaio 2014 che, a seguito della rimodulazione della "data di attesa consegna", era stato espletato il 20 febbraio 2014; che, con riferimento all'utenza [redacted], risultava un ordine di "*cessazione/rientro*" del 31 gennaio 2014 che era stato annullato per "*rinuncia cliente*", un successivo ordine di "*riattivazione per rientro*" del 12 maggio 2014 che era stato annullato per "*presenza ordinativo in corso relativo al DN*" e, infine, un ordine di "*riattivazione per rientro*" del 20 settembre 2014 che era stato espletato in data 3 ottobre 2014. Per quanto sopra, concludeva per il rigetto dell'istanza.

In data 20 novembre 2014, nel rispetto dei termini procedimentali, anche l'operatore Vodafone trasmetteva una memoria difensiva con cui deduceva, nel merito, quanto segue: che, per quanto riguarda la portabilità delle numerazioni, era onere del nuovo gestore prescelto dall'utente portare a buon fine l'acquisizione dell'utenza, una volta ricevuto il relativo "codice di migrazione"; che, con lettera del 5 maggio 2014, aveva "*prontamente comunicato … le modalità per richiedere il passaggio ad altro gestore*", informando il cliente "*della necessità, a tale scopo, di comunicare al nuovo gestore il codice di migrazione presente in fattura*"; che, con successiva lettera del 16 giugno 2014, aveva nuovamente informato l'utente che "*la sola modalità corretta di migrazione verso altro operatore prevedeva la richiesta di portabilità delle singole numerazioni tramite specifici codici di migrazione da fornire al nuovo operatore*"; che, al fine di permettere al cliente la migrazione delle utenze di rete fissa senza addebito dei costi relativi ai canoni di abbonamento, aveva applicato "*uno sconto del canone del 100% sulla linea dati e sulle utenze ad essa associate della durata di due mesi*", proponendo altresì lo "*storno totale della fattura AE07673139 del 05/06/2014 di euro 655,39*". Per quanto sopra, concludeva per il rigetto dell'istanza.

A dette memorie la società istante replicava con memoria del 29 novembre 2014, nel rispetto dei termini procedimentali, eccependo, in particolare, quanto segue: che la richiesta di rimborso delle spese sostenute era ammissibile e tempestiva, come da giustificativi allegati; che entrambi gli operatori, nelle rispettive memorie, non avevano fornito adeguato riscontro in merito alle attività poste in essere nell'ambito del processo di migrazione per cui è causa, il cui *dies a quo* poteva ragionevolmente individuarsi nella data del 5 novembre 2013; che, in particolare, Telecom Italia, in qualità di operatore *recipient* contrattualmente obbligato nei confronti dell'utente, non aveva fornito alcuna prova in merito ad eventuali problematiche tecniche tali da rendere impossibile il tempestivo rientro delle numerazioni nella sua rete; che, in aggiunta, emergeva che l'utenza [redacted] era rimasta "*sotto rete Vodafone in stato di totale isolamento sino al 6 Ottobre 2014*", senza che tale operatore ne avesse garantito il corretto funzionamento; che, infine, entrambi gli operatori non avevano fornito nessun riscontro (ovvero, nel caso di Vodafone, un riscontro inadeguato) al reclamo di parte istante del 4 aprile 2014. Per quanto sopra, insisteva per il totale accoglimento delle richieste già formulate.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul ritardo nella migrazione delle utenze n. [redacted] e n. [redacted] da Vodafone a Telecom Italia.

La domanda è fondata e meritevole di accoglimento, nei termini che seguono.

Per un idoneo inquadramento della fattispecie, occorre anzitutto premettere che la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4).

In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n.

274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, 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. In questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità, ma essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell'operatore, di essersi diligentemente ed in concreto attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nella fattispecie in esame, è pacifico che nella prima metà del mese di novembre 2013 la società istante ha stipulato un contratto con Telecom Italia che prevedeva la migrazione delle proprie utenze di rete fissa, all'epoca attive con Vodafone, nella rete del nuovo operatore (cfr. all. 2 alla memoria di replica di parte istante). E' altresì pacifico che detta portabilità non è andata a buon fine nei termini previsti dalla normativa di settore, essendosi perfezionata, con riguardo all'utenza n. [redacted], in data 20 febbraio 2014 e, con riguardo all'utenza n. [redacted], solo in data 6 ottobre 2014.

Al riguardo, si rileva che Telecom Italia, operatore *recipient* contrattualmente obbligato nei confronti dell'utente all'espletamento della procedura *de qua*, non risulta avere comunicato alla società istante l'esistenza di eventuali difficoltà tecniche o di altri ostacoli incontrati nell'adempimento dell'obbligazione. In particolare, con nota del 17 aprile 2014 resa nell'ambito del procedimento attivato da parte istante ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera 173/07/CONS, Telecom Italia aveva riferito che per l'utenza [redacted] risultava una pratica di "*cessazione per rientro*" che, tuttavia, era stata annullata con la nota "*cliente vuole rientrare anche con linea* [redacted] *che non è presente in designer. Si metterà d'accordo col suo consulente per rifare richiesta di rientro di entrambe le linee più avanti*". Tale riscontro, già ritenuto insufficiente da parte dell'Ufficio, è stato espressamente contestato dalla società istante e risulta altresì contraddetto dalla pacifica circostanza che, in data 20 febbraio 2014, l'utenza [redacted] era già migrata in Telecom Italia.

Anche nell'ambito del presente procedimento, Telecom Italia – senza minimamente contestare l'obbligazione contrattualmente assunta nei confronti della società istante nel mese di novembre 2013 – non ha fornito alcuna plausibile giustificazione né con riguardo al ritardo verificatosi nella migrazione dell'utenza [redacted], né con riguardo al ben più grave ritardo verificatosi nella migrazione dell'utenza [redacted], espletata – a detta di Telecom Italia – in data 3 ottobre 2014, ma da ritenersi perfezionata il successivo 6 ottobre, con l'effettiva riattivazione dei servizi associati a tale utenza. Al riguardo, si rileva che l'operatore Telecom Italia, nella propria memoria difensiva, si è limitato a riportare le "note a sistema" estratte dal software "Pitagora" ma non ha fornito alcuna prova di avere informato la società istante di tali problematiche né, tantomeno, di essersi concretamente attivato per la loro risoluzione.

In tale contesto, pertanto, in difetto della prova del corretto adempimento di Telecom Italia alle obbligazioni assunte e stante la totale, mancata gestione dell'utente, deve dichiararsi la responsabilità dell'operatore Telecom Italia ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il ritardo nella migrazione delle utenze in questione, con conseguente diritto della società istante alla percezione di un indennizzo

proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo l'art. 6, primo comma, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "*nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo*"; importo questo che, nel caso di specie, trattandosi di utenze *business*, deve essere applicato in misura pari al doppio (euro 10,00) così come previsto dall'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento.

Con riguardo al periodo indennizzabile, lo stesso deve essere individuato come segue:

- quanto all'utenza n. [redacted], la società istante ha dedotto – in ciò non contraddetta da Telecom Italia – di averne richiesto la migrazione "*nei primi giorni del mese di Novembre 2013*" (cfr. all. 6 all'istanza) ovvero "*nella prima metà del mese di Novembre 2013*" (cfr. all. 7 all'istanza); il *dies a quo*, pertanto, in mancanza di precise indicazioni al riguardo, può essere ragionevolmente individuato nella data del 5 novembre 2013, così come indicato dalla società istante nella propria memoria di replica; posto che il *dies ad quem* coincide con la data di espletamento della migrazione, avvenuta il 20 febbraio 2014, ne deriva un periodo di 107 giorni da cui devono essere detratti i 30 giorni utili per la lavorazione ai sensi del richiamato articolo 1, comma 3, L. 40/2007; e, quindi, un periodo indennizzabile di 77 giorni. A tale titolo la società istante ha diritto ad un indennizzo, per il ritardo nella migrazione dell'utenza *de qua*, di euro 770,00 (euro 10,00 moltiplicati per i 77 giorni in questione).

- quanto all'utenza n. [redacted], mentre il *dies a quo*, per gli stessi motivi di cui sopra, può essere ragionevolmente individuato nella data del 5 novembre 2013, il *dies ad quem* deve essere individuato nella data del 6 ottobre 2014 in cui, secondo quanto precisato dalla società istante, la migrazione si è perfezionata con l'effettiva riattivazione dei servizi associati a tale utenza; ne deriva un periodo di 335 giorni da cui devono essere detratti i 30 giorni utili per la lavorazione ai sensi del richiamato articolo 1, comma 3, L. 40/2007 e, quindi, un periodo indennizzabile di 305 giorni. A tale titolo la società istante ha diritto ad un indennizzo, per il ritardo nella migrazione dell'utenza *de qua*, di euro 3.050,00 (euro 10,00 moltiplicati per i 305 giorni in questione).

Il tutto, quindi, per un importo complessivo di euro 3.820,00 a carico di Telecom Italia.

Non risulta, invece, fondata l'analoga domanda di indennizzo formulata nei confronti dell'operatore Vodafone, essendo pacifico, agli atti del procedimento, che detto operatore ha fornito il "codice di migrazione" necessario per l'espletamento della procedura e che lo stesso non ha frapposto alcun eventuale "ostacolo" al rilascio delle utenze in questione in favore del nuovo gestore prescelto dalla società istante.

B) Sulla interruzione del servizio attivo sull'utenza n. [redacted].

La domanda è fondata e meritevole di accoglimento, nei termini che seguono.

Si deve premettere che, secondo quanto previsto dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica,

allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che in data 20 febbraio 2014, in seguito alla richiesta di migrazione formulata dalla società istante, l'utenza n. [redacted] – all'epoca attiva con l'operatore Vodafone – ha cessato improvvisamente di funzionare ed è rimasta in stato di "*totale isolamento*" fino al 6 ottobre 2014, data in cui è migrata in Telecom Italia.

Tali circostanze non sono state contestate dall'operatore Vodafone che, nell'ambito del presente procedimento, si è limitato a riferire di avere fornito i "codici di migrazione" necessari per il trasferimento delle utenze verso il nuovo gestore prescelto dalla società istante, senza prendere alcuna posizione in merito alla specifica questione in esame; anche nell'ambito del procedimento attivato da parte istante ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera 173/07/CONS, volto ad ottenere la "*riattivazione dell'utenza* [redacted]", l'operatore Vodafone non ha inviato alcun riscontro in merito alle richieste dell'Ufficio né ha ottemperato al provvedimento temporaneo dell'8 maggio 2014 con cui, come si è visto, era stato ordinato il ripristino dell'utenza *de qua*.

Se, pertanto, è indubbio che nel periodo in questione tale utenza fosse ancora sotto la gestione dell'operatore Vodafone, si rileva che tale operatore non ne ha garantito il corretto funzionamento né si è attivato in alcun modo per risolvere il disservizio più volte lamentato dalla società istante, la quale è rimasta per oltre sette mesi priva dei servizi telefonici associati a detta utenza.

In tale contesto, pertanto, deve dichiararsi la responsabilità dell'operatore Vodafone ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il mancato funzionamento del servizio telefonico attivo sulla linea [redacted], con conseguente diritto della società istante alla percezione di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, primo comma, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione*"; importo questo che, nel caso di specie, trattandosi di utenza *business*, deve essere applicato in misura pari al doppio (euro 10,00) così come previsto dall'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento.

Con riguardo al periodo indennizzabile, esso si estende – come visto – dal 20 febbraio 2014 fino al 6 ottobre 2014, per un totale di 228 giorni; la società istante ha pertanto diritto, per il mancato funzionamento dell'utenza *de qua*, ad un indennizzo di euro 2.280,00 (euro 10,00 moltiplicati per i 228 giorni in questione).

Non risulta, invece, fondata l'analoga domanda di indennizzo formulata nei confronti dell'operatore Telecom Italia, essendo pacifico, agli atti del procedimento, che la linea telefonica in questione era attiva, nel periodo in cui si è verificata l'interruzione del servizio, sulla rete dell'operatore Vodafone.

C) Sulla mancata risposta degli operatori al reclamo del 4 aprile 2014.

Meritevole di accoglimento è, infine, anche la richiesta di liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo

cui, in caso di reclamo, il gestore telefonico deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento risulta che l'operatore Telecom Italia, pur avendo ricevuto il reclamo della società istante in data 11 aprile 2014, non vi ha mai dato risposta mentre l'operatore Vodafone, che ha ricevuto il medesimo reclamo in data 10 aprile 2014, ha inviato, con lettere del 5 maggio e 16 giugno 2014, una risposta solo parziale ed oggettivamente inadeguata rispetto alle puntuali contestazioni e richieste dell'istante, "*senza nulla dire in merito alle cause che stavano determinando il totale isolamento della linea e senza indicare attendibili tempistiche per la risoluzione del disservizio*" (cfr. memoria di replica di parte istante).

Quale *dies ad quem* per il calcolo dell'indennizzo dovrà quindi tenersi conto, nei confronti di entrambi gli operatori, della data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltasi in prima seduta il 18 giugno 2014, essendo questa la prima occasione di interlocuzione tra la società istante e gli operatori convenuti.

Considerato che l'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS prevede al riguardo un indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00, ne discende che:

- l'operatore Telecom Italia dovrà essere condannato, per la mancata risposta al reclamo della società istante, alla corresponsione della somma di euro 23,00 (euro 1,00 moltiplicato per i 68 giorni compresi tra l'11 aprile 2014 e il 18 giugno 2014, detratti i 45 giorni utili per la risposta al reclamo ex art. 8, comma 4, Delibera Agcom n. 179/03/CSP; e, quindi, per i 23 giorni in questione);

- l'operatore Vodafone dovrà essere condannato, per la mancata/inadeguata risposta al reclamo della società istante, alla corresponsione della somma di euro 24,00 (euro 1,00 moltiplicato per i 69 giorni compresi tra il 10 aprile 2014 e il 18 giugno 2014, detratti i 45 giorni utili per la risposta al reclamo ex art. 8, comma 4, Delibera Agcom n. 179/03/CSP; e, quindi, per i 24 giorni in questione).

D) Sul rimborso delle spese di procedura.

Va preliminarmente respinta l'eccezione di inammissibilità, sollevata da Telecom Italia, della richiesta di "*rimborso delle spese effettivamente sostenute*", essendo tale richiesta ammissibile ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento.

Ciò premesso, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della società istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 110,00 a titolo di spese di procedura, comprensiva delle spese di viaggio documentate, di cui euro 55,00 da porsi a carico di Telecom Italia ed euro 55,00 da porsi a carico di Vodafone.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 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 16 novembre 2015;

DELIBERAZIONE
n. 169 del 16 novembre 2015

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in accoglimento dell'istanza avanzata il 21 ottobre 2014 dalla società Biquattro [redacted] nei confronti degli operatori Telecom Italia [redacted] e Vodafone Omnitel [redacted], che:

I. l'operatore Telecom Italia [redacted] provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:
   a) della somma di euro 3.820,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione delle utenze *business* n. [redacted] e n. [redacted];
   b) della somma di euro 23,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo della società istante;
   c) della somma di euro 55,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS;

II. l'operatore Vodafone Omnitel [redacted] provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:
   a) della somma di euro 2.280,00 per il mancato funzionamento dell'utenza *business* n. [redacted];
   b) della somma di euro 24,00 per la mancata/inadeguata risposta al reclamo della società istante;
   c) della somma di euro 55,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui ai precedenti punti I) lettere a), b) e II) lettere a), b) 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