

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXX
XXXXXXXXXX / Vodafone Omnitel XX**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. 0

II 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. 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. 259 del 5 aprile 2013 con cui il Sig. XXXXXXXXX XXXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Vodafone Omnitel XX (di seguito, per brevità, Vodafone) e Telecom Italia XXX 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;
- l'archiviazione dell'istanza nei confronti di Telecom Italia XXX a seguito della transazione raggiunta nell'udienza di discussione dell'11 settembre 2013 tra l'istante e tale operatore;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto relativo all'utenza di tipo privato n. XXXXXXXXXXXX, lamenta il mancato trasloco della linea telefonica e Adsl, la mancata risposta dell'operatore ai propri reclami, nonché la perdita dell'apparato "Vodafone Station" di sua proprietà, indebitamente richiesto dall'operatore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria di replica in atti l'istante ha rappresentato quanto segue:

- a. il 12 giugno 2012 l'istante chiedeva a Vodafone di *"traslocare la linea telefonica e adsl"*, già fornite in precedenza dallo stesso operatore, presso il suo nuovo indirizzo di residenza;
- b. il 16 giugno 2012 l'istante formalizzava il nuovo contratto mediante registrazione telefonica ma, nonostante i ripetuti reclami, l'operatore non provvedeva all'attivazione dei servizi richiesti, addebitando la causa dei ritardi a presunte difficoltà tecniche;
- c. in aggiunta, *"in chiusura del precedente contratto"* Vodafone aveva richiesto la restituzione dell'apparato "Vodafone Station", seppur divenuto di proprietà dell'istante, addebitando anche una *"penale per mancata restituzione dell'apparato"*; pertanto, l'istante aveva provveduto alla sua restituzione *"al fine di vedermi restituire almeno quanto pagato per penale, ma riservandomi in seguito di richiedere a Vodafone, a titolo di indennizzo per la perdita del bene, il suo corrispettivo in denaro"*.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. l'indennizzo previsto dalla Delibera Agcom 73/11/CONS *"per il ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti"*;
- ii. l'indennizzo previsto dalla Delibera Agcom 73/11/CONS *"per il ritardo nella risposta ai miei reclami"*;
- iii. *"la somma di euro 129,76 (valore del terminale come valutato dallo stesso operatore nell'applicazione della penale per mancata restituzione) a titolo di indennizzo per la perdita dell'apparato Vodafone Station di mia proprietà"*;
- iv. *"il rimborso delle spese di procedura"*.

2. La posizione dell'operatore.

Il 6 maggio 2013, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Vodafone ha trasmesso la propria memoria difensiva con la quale, rigettando ogni addebito, ha evidenziato quanto segue:

- a. che, a seguito della richiesta di attivazione del servizio da parte dell'istante, l'operatore si era attivato prontamente effettuando interventi tecnici in centrale e fornendo la dovuta assistenza;
- b. che, di norma, il trasloco viene effettuato entro quarantacinque giorni lavorativi dalla richiesta ma, nel corso delle operazioni tecniche necessarie per la sua realizzazione, l'operatore Telecom Italia XXX, proprietario delle linee, aveva riscontrato la necessità di *"realizzare lavori aggiuntivi"*, con conseguenti ritardi nel trasloco;
- c. che, pertanto, Vodafone non era responsabile dei ritardi lamentati dall'istante, essendo gli stessi imputabili al detto gestore;
- d. concludeva, pertanto, per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione.

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

Preliminarmente, si rileva che la domanda di cui al punto iii) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, avente ad oggetto la condanna dell'operatore al pagamento di una somma *“per la perdita dell'apparato Vodafone Station”* di proprietà dell'istante, è inammissibile ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, ai sensi del quale *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera n. 276/13/CONS, delinea il contenuto vincolato della pronuncia di definizione ed esclude ogni eventuale richiesta risarcitoria; la domanda in esame, pertanto, in quanto tesa a conseguire non già un rimborso o un indennizzo nei casi previsti dal contratto o dalla normativa di settore, bensì un vero e proprio *“risarcimento”* per la perdita del bene, esula dalle competenze dell'Autorità adita e, come tale, non sarà oggetto di trattazione.

Per quanto concerne la domanda di cui al punto i) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, relativa al *“ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti”*, la stessa appare fondata e meritevole di accoglimento.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4). Pertanto, qualora l'utente lamenti il ritardo nel trasloco della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dimostrando di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici e/o amministrativi incontrati. In caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da calcolarsi per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore, fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione davanti all'Autorità, sempre che vi sia stata un'idonea informativa, dovendosi altrimenti calcolare l'indennizzo fino a quando l'utente non sia stato correttamente informato dei fatti (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 116/11/CIR; Delibera Corecom Toscana n. 17/11).

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che l'istante, con registrazione telefonica del 16 giugno 2012, ha richiesto a Vodafone il trasloco del servizio voce e del servizio Adsl presso il suo nuovo indirizzo di residenza.

La circostanza non è contestata dall'operatore che, al contrario, ha dichiarato di essersi prontamente attivato *“dinanzi alle richieste di attivazione del servizio formulate dall'utente”*, precisando che *“il trasloco viene effettuato di norma entro 45 giorni lavorativi dalla richiesta”* (cfr. memoria Vodafone del 6 maggio 2013, pag. 2).

Ciononostante, e pur a fronte dei reclami sporti dall'istante, l'operatore non ha mai provveduto all'attivazione dei servizi richiesti, né ha dato prova di essersi effettivamente attivato, come riferito nella propria memoria, per adempiere all'obbligazione assunta.

L'operatore, inoltre, in ossequio al principio di buona fede che sempre accompagna le obbligazioni *ex contractu*, avrebbe dovuto fornire ampia informazione all'istante circa i motivi del ritardo o le cause che impedivano l'attivazione del servizio. Vodafone, invece, non ha dato prova di avere fornito tali informazioni e, anche nel corso del presente procedimento, non ha fornito nessuna prova delle difficoltà asseritamente incontrate nell'operazione di trasloco, peraltro addebitate a Telecom Italia XXX quale "gestore proprietario delle linee" (cfr. memoria Vodafone del 6 maggio 2013, pag. 3).

Sul punto, l'istante ha ribadito chiaramente che Vodafone "ha disatteso ogni obbligo contrattuale e di informazione nei miei confronti: non ho infatti mai ottenuto l'attivazione dei servizi, né sono mai stato contattato da Vodafone Omnitel XX perché mi informasse sulla natura dei problemi riscontrati, sui motivi del ritardo e soprattutto sui tempi che avrei dovuto attendere per ottenere quanto richiesto" (cfr. memoria di replica in atti).

Non vi è dubbio, pertanto, che l'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.

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 all'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"; viene in rilievo, altresì, 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".

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 46° giorno lavorativo successivo alla richiesta di trasloco e, dunque, nel 9 agosto 2012, così come indicato dall'operatore nella propria memoria e non contestato dall'istante; il *dies ad quem*, invece, alla stregua dei principi sopra richiamati, deve essere individuato nel momento in cui l'istante è stato informato dall'operatore circa gli impedimenti incontrati nell'espletamento della richiesta e, dunque, nel 6 maggio 2013, data di presentazione della memoria difensiva da parte dell'operatore. Tenuto conto che il mancato trasloco ha avuto ad oggetto sia il servizio voce che il servizio Adsl, l'indennizzo ammonta ad euro 4.050,00 (euro 7,50 x 2 x 270 giorni).

Per quanto concerne la domanda di cui al punto ii) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, relativa al "ritardo nella risposta ai ... reclami", la stessa non può essere accolta.

In via generale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori di telecomunicazioni, in caso di reclamo diretto a segnalare un disservizio o una problematica attinente la prestazione erogata, sono tenuti a fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a quarantacinque giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Al riguardo, le condizioni generali di contratto e la "carta del cliente" dell'operatore Vodafone prevedono che eventuali reclami concernenti la fornitura del servizio debbano essere indirizzati presso l'apposita "casella postale 190", in Ivrea (TO), con impegno del gestore a riscontrare il reclamo entro quarantacinque giorni dal suo ricevimento.

Nel caso di specie, tuttavia, l'istante ha inviato il reclamo formale del 16 novembre 2012 presso un indirizzo di posta elettronica certificata dell'operatore (omettendo peraltro di allegare la relativa ricevuta di consegna) e, dunque, presso un luogo diverso da quello espressamente deputato alla ricezione e alla gestione dei reclami; per tale motivo, non può ravvisarsi il dedotto inadempimento dell'operatore per la "mancata risposta" al reclamo (cfr., *ex multis*, Delibera Corecom Lazio n. 26/11).

Né può tenersi conto del reclamo che l'istante riferisce di avere presentato il 5 ottobre 2012, poiché non prodotto agli atti del procedimento. Al riguardo, è noto che "nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficiente chiarezza, in modo da permettere agli operatori o all'Autorità il loro riscontro" (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 91/12/CIR).

La domanda, pertanto, deve essere rigettata.

Infine, per quanto concerne la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto iv) delle conclusioni rassegnate in istanza, appare equo e proporzionale liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute per l'espletamento della procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTA 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 20 febbraio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 5 aprile 2013 dal Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX nei confronti di Vodafone Omnitel XX, che l'operatore provveda a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

1. euro 4.050,00 (quattromilacinquanta/00) a titolo di indennizzo per il mancato trasloco dei servizi voce e Adsl relativi all'utenza n. 0587930413;
2. euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) dovrà essere maggiorata 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.

DELIBERAZIONE
n. 27 del 20 febbraio 2015

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