

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Vodafone Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
------------------------	-------------------

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

IL 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";

VISTA 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 1° febbraio 200, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, 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. 209 del giorno 6 luglio 2015 con cui l'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 S.p.A. (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 dell'istante.

L'associazione istante lamenta, da parte della società Vodafone, la ritardata attivazione del contratto di "Rete unica" (codice contratto n. 7.1700xxx) per la fornitura del servizio voce e ADSL, il malfunzionamento del servizio voce, l'invio delle fatture ad un indirizzo errato, la sospensione e la conseguente cessazione delle numerazioni con perdita dei "numeri storici".

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

- in data 11 gennaio 2014 sottoscriveva con Vodafone un contratto avente ad oggetto la fornitura di servizi voce e ADSL nella modalità "Vodafone Rete Unica", inerente utenze fisse, fra cui tre numerazioni in portabilità da Telecom Italia S.p.A.;
- nonostante che, al momento della stipula contrattuale, all'associazione fosse stato assicurato "che il passaggio al nuovo gestore sarebbe avvenuto al massimo nel giro di un mese", solo in data 19 marzo 2014, riceveva da Vodafone una comunicazione a mezzo e-mail, con la quale l'operatore, prima di procedere all'attivazione, si informava circa eventuali problemi di sicurezza dell'associazione, riepilogando la composizione dell'offerta "Rete Unica" (connettività: ADSL Soluzione Ufficio, interni n. 8; un interno adibito a fax e 3 numeri in portabilità da Telecom Italia S.p.A. n. 0575 302xxx, n. 0575 295xxx, n. 0575 527xxx);
- l'associazione tempestivamente riscontrava la comunicazione di cui sopra, informando l'operatore sull'assenza di problematiche inerenti la sicurezza;
- il giorno 28 marzo 2014 un tecnico di Vodafone provvedeva ad installare *in loco* le apparecchiature, veniva attivato solo il servizio fonia, servizio che, tuttavia, "non ha mai funzionato adeguatamente";
- in tale occasione, tuttavia, il tecnico incaricato da Vodafone non procedeva al distacco del router dall'impianto di Telecom Italia S.p.A.: infatti, per tutto il periodo di attivazione dei servizi Vodafone continuavano a pervenire le fatture di Telecom Italia S.p.A., che venivano regolarmente pagate;
- l'associazione riscontrava e segnalava notevoli disagi nella funzionalità del servizio telefonico erogato da Vodafone, tant'è che si rendeva necessaria la sostituzione di tutti gli apparecchi dell'impianto;
- solo ai primi di giugno compariva "sul display dei (...) computer Vodafone al posto di Telecom", ma la connessione alla rete internet non riusciva; in data 16 giugno 2014, l'associazione inviava un reclamo per lamentare i disservizi, in seguito interveniva un tecnico, ma non riusciva ad attivare la linea ADSL e ripristinava definitivamente il collegamento a Telecom Italia S.p.A.;
- "intorno alla metà di giugno, (...) giunse una telefonata che (...) comunicava la messa in mora per il mancato pagamento di una fattura, datata 15 maggio, fattura che non (...) era mai giunta" all'associazione;
- riceveva una e-mail da Vodafone in data 24 giugno 2014 che anticipava l'intervento di un tecnico per il 26 giugno 2014, per completare l'attivazione del numero 0575 295xxx in portabilità;
- in data 26 giugno 2014 un tecnico di Vodafone interveniva *in loco*; conseguentemente a tale intervento la linea n. 0575 295xxx veniva attivata, ma detto numero adibito a fax cessava di funzionare;

- in data 3 luglio 2014 l'associazione inviava un reclamo all'agente, chiedendo *“di essere staccata da Vodafone”*, in quanto anche le linee voce non funzionano;
 - l'associazione constatava il mancato ricevimento della fatturazione al proprio indirizzo; solo più tardi veniva a conoscenza che l'operatore, nel maggio 2014, aveva emesso la fattura n. AE05658763 riferita al periodo 18 marzo – 16 aprile 2014 dell'importo di euro 222,39, fattura che però non perveniva all'indirizzo dell'associazione; in tale fattura risultavano contabilizzati i canoni in relazione a n. 10 utenze, ed esattamente le numerazioni: nn. 0575 1657xxx, 0575 1657xxx, 0575 1657xxx, 0575 1657xxx, 0575 1657xxx, 0575 1657xxx, 0575 1656xxx, 0575 1654xxx, 0575 1656xxx; 0575 1657xxx; nella medesima fattura inoltre risulta addebitato il canone riferito al *“link” “Piano ADSL Soluzione Ufficio”* (3153xxx);
 - Vodafone sospendeva il servizio fonia in entrata per morosità, a dispetto del mancato invio delle fatture; l'associazione entrava in possesso della fattura insoluta che veniva regolarmente pagata, sebbene in ritardo; segnalava la problematica all'agente di riferimento Vodafone, che rispondeva con e-mail del 17 giugno 2014, assicurando l'associazione che la fattura sarebbe stata rimborsata, attesi i disservizi;
 - in data 23 luglio 2014 riceveva a una telefonata da uno studio legale incaricato per il recupero del credito che sollecitava il pagamento di una fattura emessa il 9 luglio 2014, fattura della quale l'associazione non aveva alcuna notizia, come delle precedenti; solo in tale occasione scopriva che la fatturazione era stata inviata *“all'indirizzo della sede abbandonata dall'ARCI da circa un anno e mezzo, in Corso Italia 205”*; a quel punto dichiarava all'avvocato *“che non intendeva avere più nessun rapporto con Vodafone, intenzione già del resto comunicata con una precedente lettera e confermata più volte telefonicamente”*;
 - per poter ottenere il ripristino dei servizi con altro operatore l'associazione effettuava *“la scelta dolorosa di abbandonare i (...) numeri storici di telefono e fax per non restare troppo a lungo nella situazione”* di disservizio;
 - Vodafone cessava le utenze per morosità con conseguente perdita dei *“numeri storici”*.
- In data 23 giugno 2015 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) l'annullamento di ogni presunta morosità;
- ii) l'annullamento di un contratto per giusta causa;
- iii) il rimborso fattura AE05658763 di euro 222,39;
- iv) disagi subiti da quantificare in sede conciliativa;
- v) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 9 luglio 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto che, che l'istanza *“risulta nel merito essere del tutto infondata e, come tale, non meritevole di accoglimento”*, eccependo, preliminarmente, come, *“nell'ambito della presente procedura, non possa ovviamente trovare alcun riscontro la richiesta di risarcimento”*.

L'operatore ha evidenziato, inoltre, che *“l'utente non ha provveduto ad effettuare regolare contestazione delle fatture rimaste insolute tramite racc.ta a.r in ossequio a quanto previsto dall'Art. 6.4 delle Condizioni Generali di Contratto per Aziende (doc. 1), che recita: “Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Vodafone, tramite comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo. Vodafone esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta o confermerà la propria risposta per iscritto al Cliente entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Vodafone compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata”.*

L'operatore ha, nel merito, evidenziato che:

- *“l'utente ha maturato un insoluto pari ad euro 2.036,04, risultando saldata solo la prima fattura pari ad euro 222,36”;*
- *“in merito all'errato indirizzo di fatturazione l'utente, dopo aver ricevuto la prima fattura che risulta pagata, non ha provveduto a segnalare l'incongruenza degli indirizzi, di conseguenza Vodafone B.V. non ha potuto provvedere alla modifica dei dati”;*
- *“in merito al ritardo nella portabilità delle utenze sono passate in Vodafone B.V. 3 numerazioni (0575527xxx-0575295xxx-0575302xxx),(...). le altre numerazioni non sono passate per problemi tecnici di Telecom”.*

3. La richiesta integrativa istruttoria a Telecom Italia S.p.A. (Wholesale).

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto una integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia S.p.A. (Wholesale) con la quale veniva richiesto *“di indicare i passaggi tra operatori intervenuti nel periodo 1° gennaio 2014 - 31 luglio 2015 sull'utenza n. 0575 295xxx intestata a xxx, allegando le schermate “Pitagora” e/o schermate estratte dal sistema di “Customer Relationship Management” (“CRM”), il relativo tracciato record in formato .xml di tutte le fasi delle migrazioni e/o altra documentazione utile”.*

“In PITAGORA ci sono vecchi ordini (fino al 2012);

A causa della dismissione della parte grafica del sistema PITAGORA, siamo in grado di fornire solo informazioni di tipo testuale (file excel), a fronte di specifica richiesta.

In CRM 3.0

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE Numerazione Portata in ANNULLATO olo VODAFONE ITALIA

Data_ricezione_ordine 16/04/2014

Data_attesa_consegna 30/04/2014

--

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE Numerazione Portata in CHIUSO olo VODAFONE ITALIA

Data_ricezione_ordine 14/06/2014

Data_attesa_consegna 26/06/2014

Data_espletamento 26/06/2014

Ordine di CESSAZIONE NORMALE Numerazione Portata in CHIUSO olo VODAFONE ITALIA

Data_ricezione_ordine 11/07/2015

Data_attesa_consegna 17/07/2015

Data_espletamento 17/07/2015

In CRM 2.0-ADSL non ci sono ordini.

Sul nuovo sistema NOW non ci sono ordini. In allegato le schermate ed i file .xml relativi agli ordini trovati”.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis è necessario evidenziare che:

- la presente disamina ha ad oggetto le utenze indicate nei formulari, nonché l'utenza n. 0575 295xxx, numerazione che, seppur non indicata nell'apposito riquadro dei formulari, compare nella descrizione dei fatti; viceversa, per quanto attiene alle numerazioni 0575 527xxx e 0575 302xxx, menzionate da Vodafone in memoria, non risulta alcun riscontro nella descrizione dei fatti e non vi è alcuna corrispondenza con le richieste della parte istante e, pertanto, non saranno oggetto della presente disamina;

- la richiesta di annullamento contrattuale *sub i)*, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, esula dalla competenza di questo Corecom, atteso che l'oggetto della pronuncia è limitato, ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;

- la richiesta *sub v)* di liquidazione del risarcimento dei disagi subiti non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto esula anch'essa dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi del sopra richiamato dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento. Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità dei disservizi lamentati dall'associazione istante in capo alla società Vodafone legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Detta domanda di risarcimento deve, pertanto, essere correttamente interpretata, 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), quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in merito ai lamentati disservizi sulle utenze oggetto del contratto.

La presente disamina s'incentrerà, quindi, sulla mancata attivazione del servizio ADSL, la ritardata attivazione e il malfunzionamento parziale del servizio voce sulle utenze *de quibus*, il malfunzionamento totale dell'utenza n. 0575 295xxx, ed, infine, sulla cessazione dell'utenza n. 0575 295xxx e la perdita di detta numerazione.

Nel merito:

Sull'irregolare e discontinua erogazione del servizio voce.

L'associazione istante ha lamentato un'irregolare fornitura del servizio voce, laddove l'operatore ha dedotto la sostanziale infondatezza dell'istanza.

La doglianza non risulta fondata e meritevole di accoglimento, atteso che non emerge alcuna indicazione circa le numerazioni oggetto del disservizio lamentato, in relazione al quale non risulta neanche delimitato l'arco temporale che ha interessato il supposto malfunzionamento parziale. L'associazione istante si è limitata, infatti, ad evidenziare che il servizio fonia *“non ha mai funzionato adeguatamente”* senza, tra l'altro, provare di aver inoltrato segnalazioni finalizzate a risolvere il problema dell'erogazione discontinua nella fornitura di detto servizio. A tal proposito, la delibera AGCOM n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”* (si vedano, *ex multis*, le Delibere Agcom nn. 20/17/CONS, 127/16/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, Deliberazione Corecom Toscana n. 68 del 20 aprile 2015).

Sul ritardo/mancata attivazione dei servizi.

L'associazione istante ha dedotto che, a fronte del contratto sottoscritto in data 11 gennaio 2014, il servizio voce è stato attivato solo in data 28 marzo 2014, mentre il servizio ADSL non ha mai funzionato. L'operatore Vodafone ha, di contro, evidenziato che *“sono passate in Vodafone B.V. 3 numerazioni (0575527xxx – 0575295xxx – 0575302xxx), (...) le altre numerazioni non sono passate per problemi tecnici di Telecom”*.

La doglianza dell'associazione istante è fondata e parzialmente accoglibile, nei termini di seguito indicati.

Ai fini di una migliore comprensione della fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante *“conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui: i *“contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. A valle di tale normativa, l'Agcom ha adottato la delibera n. 274/07/CONS recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*, la Delibera Agcom n. 41/09/CIR recante *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa”* e la Delibera Agcom 52/09/CIR recante *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto”*.

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete. Dalla disamina del sistema normativo e regolamentare sopracitato, si osserva, in generale, che l'operatore *donating* non ha responsabilità, ai fini del regolare svolgimento della migrazione e l'avvio del *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Nel caso di specie, ai fini di un chiarimento dell'oggetto della presente controversia, è utile richiamare che, secondo quanto emerso agli atti, le doglianze della parte istante discendono dalla ritardata/mancata attivazione dei servizi voce e ADSL nella modalità "*Rete Unica*" Vodafone. Da quanto dedotto dalla parte istante, nonché da quanto emerso dalla documentazione allegata, il servizio ADSL è sempre rimasto in carico al precedente operatore, a parte un tentativo di configurazione mai riuscito, come dichiarato dall'associazione e non smentito dal gestore Vodafone.

Quanto al servizio voce, l'associazione istante ha dedotto che in data 28 marzo 2014 è stato installato il "router" di Vodafone; da quel momento risulta attivo il servizio "voce" sugli interni collegati alla rete unica.

Con riferimento all'utenza n. 0575 295xxx, dalle risultanze istruttorie ed, in particolare, dalle schermate estratte dal sistema CRM 3.0 fornite da Telecom Italia S.p.A. (Wholesale), risulta che, a fronte della sottoscrizione in data 11 gennaio 2014, il passaggio si sia espletato in data 26 giugno 2014.

Nel caso di specie l'operatore *recipient*, titolare del rapporto con il cliente e, dunque, responsabile della condotta assunta in relazione alle attività poste in essere per l'attivazione del servizio, si è limitato a rappresentare che, "*in merito al ritardo nella portabilità delle utenze, sono passate in Vodafone B.V. 3 numerazioni*". In merito alla ritardata attivazione del servizio ADSL, l'operatore Vodafone non ha, invece, dedotto alcunché, a fronte della contestazione della parte istante che ha dichiarato di aver sempre usufruito della fornitura del servizio da parte di Telecom Italia S.p.A., in quanto lo stesso non è mai stato attivato da Vodafone. Inoltre non risulta agli atti che l'operatore abbia comunicato gli impedimenti occorsi nell'attuazione di quanto contrattualizzato con l'utente.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Vodafone, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla ritardata/mancata attivazione dei servizi nelle more del passaggio da altro operatore e degli oneri informativi dovuti in caso ritardata attivazione dei servizi sull'utenza *de qua* e che, pertanto, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3, che al comma 3 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede, in caso di ritardata/mancata attivazione del servizio, che gli importi previsti al comma 1 dello stesso articolo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, "*siano ridotti ad un quinto, quando riguardano procedure per il cambio di operatore*". Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a

quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, della sopra citata Delibera, attesa la natura *business* delle utenze telefoniche interessate dal disservizio.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si osserva che:

- per quanto riguarda la ritardata attivazione del servizio voce, si individua il *dies a quo* nel giorno 13 marzo 2014 (detratti i 60 giorni previsti da Vodafone, come previsto dalla "Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Omnitel B.V." per l'attivazione dei servizi a partire dal 11 gennaio 2014, data della sottoscrizione del contratto) ed il *dies ad quem* nella data del 28 marzo 2014 (data di attivazione del servizio voce), per un totale di n. 16 giorni di ritardo della migrazione;
- per quanto attiene l'utenza n. 0575 295xxx, adibita al servizio fax, il *dies a quo* s'individua nella data del 13 marzo 2014 e il *dies ad quem* nel giorno 26 giugno 2014, data dell'espletamento della "Number Portability" da Telecom Italia S.p.A., per un totale di n. 107 giorni;
- quanto attiene il servizio ADSL, s'individua il *dies a quo* nel giorno 13 marzo 2014 e il *dies ad quem* nel giorno 17 giugno 2017, data in cui l'associazione istante ha dichiarato che, dopo un brevissimo tentativo, veniva ricollegato, per l'erogazione del servizio ADSL, definitivamente il "router" di Telecom Italia S.p.A., su richiesta dell'associazione istante per un totale di n. 96 giorni.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'associazione istante è complessivamente di euro 654,00, così ripartito:

- euro 480,00 (euro 3,00 *pro die* x n. 16 giorni di ritardata attivazione del servizio voce per le n. 10 numerazioni riportate nella fatturazione di Vodafone);
- euro 318,00 (euro 3,00 *pro die* x l'utenza n. 0575 295xxx per n. 106 giorni di ritardata attivazione del servizio voce);
- euro 288,00 (euro 3,00 *pro die* x per n. 96 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL).

Inoltre, a fronte della ritardata/mancata attivazione nei periodi suindicati dei servizi voce e ADSL, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Vodafone. L'istante ha, quindi, diritto allo storno della fatturazione (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già versato dall'istante), con riferimento al servizio voce erogato sui numeri associati della "Rete Unica", di tutta la fatturazione eventualmente emessa precedentemente alla data del 28 marzo 2014; con riferimento al numero 0575 295xxx, di tutta la fatturazione eventualmente emessa antecedentemente alla data del 26 giugno 2014, ed infine, con riferimento al servizio ADSL, di tutta la fatturazione emessa a tale titolo per tutto l'arco del periodo e fino al termine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata, a cura e spese del gestore, la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'interruzione del servizio sull'utenza n. 0575 295xxx a far data 26 giugno 2014.

L'associazione istante ha lamentato che l'utenza n. 0575 295xxx è migrata a Vodafone in data 26 giugno 2014 e che, dallo stesso giorno, ha cessato di funzionare. Sul punto l'operatore Vodafone, che ha allegato le schermate che confermano che la DAC era stata fissata, in data 26 giugno 2014, nulla ha dedotto in merito al mancato funzionamento dell'utenza dopo l'intervento di installazione del tecnico.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto si richiama, preliminarmente, l'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale "*in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il*

debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento".

Nel caso di specie, l'operatore Vodafone nulla ha dedotto sulla completa interruzione dei servizi occorsa sull'utenza *de qua* a partire dal 26 giugno 2014, giorno attivazione dell'utenza con l'intervento del tecnico, non contestando quanto dedotto dall'associazione istante.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Vodafone, non avendo dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio, sia responsabile del disservizio dedotto in controversia atteso che l'utenza *de qua* risultava nella propria gestione; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito. Viceversa nessuna censura può essere mossa nei confronti dell'operatore Telecom Italia atteso che, nella sua qualità di *donating*, ha provveduto a cessare l'utenza come previsto dalla normativa di settore.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, che 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"*. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, della sopra citata Delibera, attesa la natura *business* dell'utenza telefona interessata dal disservizio.

Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si individua il *dies a quo* nel giorno 26 giugno 2014 e il *dies ad quem*, nella data 17 luglio 2014 di cessazione dell'utenza n. 0575 295376, come risulta dalle schermate estratte dal sistema CRM 3.0 fornite da Telecom Italia S.p.A. (Wholesale).

Ne deriva che, per la completa interruzione del servizio del n. 0575 295xxx l'operatore Vodafone sia tenuto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 220,00 (euro 10,00 x n. 22 giorni di disservizio); è dovuto anche lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza *de qua*, già peraltro, in parte, disposto al punto precedente. Dovrà inoltre essere ritirata, a cura e spese del gestore, la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla perdita dei "numeri storici" dell'associazione.

L'associazione istante ha lamentato la perdita dei *"numeri storici"* imputandola all'operatore Vodafone, laddove l'operatore non ha dedotto, in generale, che l'istanza *"risulta nel merito essere del tutto infondata e, come tale, non meritevole di accoglimento"*. Al riguardo deve essere evidenziato che la doglianza deve considerarsi limitata all'utenza n. 0575 295xxx, essendo l'unica specificata in istanza

La richiesta d'indennizzo per la perdita del numero *de quo* non è meritevole di accoglimento, per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie, deve osservarsi che la stessa associazione istante ha espressamente dichiarato di aver optato per *"scelta dolorosa di abbandonare i (...) numeri storici di telefono e fax"* stante il perdurare del disservizio. Dalle risultanze istruttorie, inoltre, non è possibile evincere alcuna documentazione

DELIBERAZIONE
n. 26 del 21 maggio 2018

attestante eventuali tentativi, da parte dell'utente, di riattivazione della numerazione oggetto della controversia.

Pertanto, non risultando agli atti che la perdita della titolarità del numero 0575 295xxx sia dipesa da una responsabilità direttamente imputabile all'operatore Vodafone, non può essere accolta la relativa richiesta d'indennizzo avanzata dall'associazione istante.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 21 maggio 2018;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 6 luglio 2015 dalla xxx nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. che l'operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) euro 480,00 per la ritardata attivazione del servizio voce su n. 10 utenze nel passaggio fra operatori;
 - b) euro 318,00 per la ritardata attivazione del servizio sull'utenza n. 0575 295xxx nel passaggio fra operatori;
 - c) euro 288,00 per mancata attivazione del servizio ADSL nel passaggio fra operatori;
 - d) euro 220,00 per il malfunzionamento totale dell'utenza n. 0575 295xxx;
 - e) euro 100,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa, con il ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta, provvedendo allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento):
 - a) di quanto fatturato con riferimento al servizio voce sulle utenze collegate alla rete unica "*Rete unica*" (codice contratto n. 7.1700xxx) antecedentemente al 28 marzo 2014;
 - b) della fatturazione emessa per il servizio ADSL mai attivato fino alla fine del ciclo di fatturazione;
 - c) della fatturazione emessa in relazione all'utenza n. 0575 295xxx fino alla fine del ciclo di fatturazione;

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1) lett. a), b), c), d) e al 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.

DELIBERAZIONE
n. 26 del 21 maggio 2018

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
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi