

DELIBERA DL/059/16/CRL/UD del 21 luglio 2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SGM XXX / VODAFONE ITALIA XXX

(LAZIO/D/384/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 21 luglio 2016;

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’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente SGM xxx presentata in data 06.05.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato – nei confronti di Vodafone Italia xxx - di seguito per brevità “Vodafone”:

- la ritardata gestione della richiesta di trasloco formulata dall’utente il 30.01.2014 in relazione alla numerazione fissa business xxxxxxx247 (componente voce e adsl) avvenuta solo il 04.04.2014 e solo per la componente adsl;
- per il servizio voce in uscita Vodafone assegnava all’utente, sin dal 30.01.2014, una numerazione provvisoria (xxxxxxx589), mentre il servizio voce in entrata sulla numerazione da traslocare veniva deviato su numerazione mobile indicata a Vodafone dall’utente;

- a far data dal 04.04.2014 Vodafone cessava il servizio di trasferimento di chiamata su numerazione mobile, con la conseguenza che i clienti e fornitori che chiamavano la SGM sulla numerazione fissa xxxxxx247 -oggetto della richiesta di trasloco e non validamente traslocata- si sentivano rispondere *“il telefono della persona chiamata potrebbe essere spento o non raggiungibile*;
- i reclami svolti dall'utente sin dal mese di febbraio 2014 non sortivano effetto;
- dal 11.6.2014 veniva disattivata anche la numerazione provvisoria xxxxxxx589, con conseguente impossibilità per l'utente di effettuare chiamate in uscita;
- con provvedimento temporaneo n. U4834/14 del 25.6.2014 il Corecom Lazio ordinava a Vodafone l'immediato trasloco della numerazione xxxxxx247;
- il 31.10.2014 l'utente chiedeva il rientro/migrazione in Telecom Italia, che veniva espletato il 26.01.2015;
- durante tutto il periodo di disservizio, Vodafone ha emesso fatture che l'utente pagava a mezzo rid, per complessivi euro 2.950,00;
- Vodafone ha del tutto omesso ogni riscontro ai numerosi reclami, anche scritti, inoltrati dall'utente, così come ha omesso ogni informativa all'utente relativa ai tempi di espletamento della richiesta di trasloco o agli eventuali impedimenti esistenti.
- il tentativo obbligatorio di conciliazione instaurato nei confronti di Vodafone e di Telecom Italia spa, discusso all'udienza del 15.9.2014 alla quale Vodafone chiedeva rinvio, e poi all'udienza del 29.04.2015, si concludeva con esito negativo, attesa la mancanza di proposte conciliative da parte degli operatori;
- con delibera n. 449/15/CONS l'AgCom pronunciava ordinanza ingiunzione alla società Vodafone ai sensi dell'art. 1, comma 31, L. n. 249/97 per inottemperanza al provvedimento temporaneo n. U4834/14 del 25.6.2014 del Corecom Lazio.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto al solo operatore Vodafone, nei cui confronti ha instaurato il presente procedimento di definizione:

- i. La segnalazione all'AgCom per inottemperanza al provvedimento temporaneo n. U4834/14 del 25.6.2014 del Corecom Lazio;
- ii. L'indennizzo ai sensi dell'art. 3 e 12 allegato A delibera 73/11/CONS per il ritardato trasloco della linea adsl dal 30.1.2014 al 6.4.2014 (per euro 990,00), e della linea voce dal 30.1.10214 al 26.1.2015 (per euro 5.475,00);
- iii. L'indennizzo ai sensi dell'art. 11 comma 1 e 2 allegato A delibera 73/11/CONS (mancata risposta ai reclami) per euro 450,00;
- iv. Il rimborso delle fatture pagate per euro 2.950,00.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Nel merito Vodafone – dopo avere eccepito la genericità delle richieste dell'utente e la mancanza di prove a sostegno di quanto dallo stesso dedotto e lamentato - evidenziava di avere correttamente espletato la richiesta di trasloco della numerazione fissa 06.79848247, come da schermate tecniche che depositava.

Quanto alla migrazione/rientro in Telecom, Vodafone deduceva di averla correttamente espletata in data 31.10.2014, ma di avere ricevuto la notifica di cessazione da parte di Telecom (notifica 12 di competenza Telecom) solo in data 16.4.2015.

Vodafone pertanto, specificando che sotto il profilo contabile-amministrativo non sussistevano insoluti, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'utente.

L'utente ha replicato alle difese di Vodafone, contestandole integralmente, e chiedendo la sospensione del procedimento in attesa della definizione del procedimento sanzionatorio pendente dinanzi all'AgCom, nonché l'estensione del contraddittorio nei confronti di Telecom, ritenuta da Vodafone responsabile della mancata attivazione della linea a seguito della procedura di migrazione/rientro.

4. L'esito dell'udienza di definizione.

All'udienza di definizione del 24.6.2016 le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi.

Vodafone, per spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, offriva all'utente il pagamento della somma di Euro 2.000,00 a titolo di indennizzo, oltre allo storno delle fatture insolute e relative ad altre utenze ed al ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese per l'utente. L'utente rifiutava la proposta, ed il Legale verbalizzante rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

5. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Non è procedibile la domanda volta ad ottenere la segnalazione all'AgCom per i provvedimenti sanzionatori conseguenti alla mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo del Corecom Lazio, né quella volta ad ottenere la sospensione del presente procedimento in attesa della definizione del procedimento sanzionatorio, atteso che tali richieste esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.19, comma 4 del Regolamento Agcom n.173/07/CONS e s.m. e che l'AgCom – con Delibera n. 449/15/CONS – ha già pronunciato, su istanza dell'utente, l'ordinanza ingiunzione alla società Vodafone ai sensi dell'art. 1, comma 31, L. n. 249/97.

La domanda di estensione del contraddittorio a Telecom Italia spa deve essere rigettata, posto che nell'ambito del procedimento di conciliazione, di quello volto ad ottenere un provvedimento temporaneo e nel presente procedimento, l'utente ha lamentato il ritardato trasloco della linea fissa e non anche la non corretta gestione della richiesta di migrazione/rientro in Telecom, che potrà eventualmente essere oggetto di nuovo e distinto procedimento di conciliazione.

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

5.1 Sul ritardato trasloco della linea fissa.

L'utente ha lamentato il ritardato trasloco della linea fissa business, chiesto il 30.01.2014; Vodafone ha dedotto di avere gestito correttamente la richiesta, senza indicare la data dell'effettivo trasloco e depositando, tuttavia, le schermate tecniche relative alla richiesta.

Dalle predette schermate si evince solo che la numerazione xxxxxxx247, associata al link 3096824, risulta disattiva alla data del 3.4.2014 e attiva alla data del 23.9.2014, presso la nuova sede dell'utente in Via Enrico De Nicola, Marino.

Vodafone non ha indicato la data esatta di trasloco dell'utenza: dalle schermate prodotte si evince che la linea era disattiva alla data del 3.4.2014 e attiva alla data del 23.9.2014; tali schermate, tuttavia, a fronte della contestazione dell'utente che ha lamentato l'attivazione, in data 4.4.2014 della sola componente adsl e non anche della componente voce attivata solo il 26.1.2015 successivamente al rientro in Telecom, non consentono di ritenere provata la circostanza che, effettuato il trasloco della linea, Vodafone abbia provveduto anche all'attivazione del servizio voce. Del resto Vodafone non ha fornito la prova che l'utenza, una volta traslocata, abbia anche prodotto traffico telefonico, né ha ottemperato all'ordine di cui al provvedimento temporaneo pronunciato dal Corecom Lazio il 25.6.2014.

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

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Vodafone non ha specificato nelle proprie difese quale fosse il termine di adempimento della richiesta di trasloco.

La Carta del Cliente dei servizi mobili e fissi – Gennaio 2014, reperibile sul sito internet del gestore, specifica gli standard minimi garantiti da Vodafone per il trasloco dell'utenza: nel caso di servizio diretto fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio, 20 giorni solari dall'ordine. Nel caso di servizio diretto fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso: 60 giorni solari dall'ordine. Per il servizio di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata: 60 giorni solari.

Dalle schermate prodotte da Vodafone si evince che il servizio è fornito in ULL, vale a dire in modalità di "accesso disaggregato alla rete locale", avvalendosi della rete di Telecom, con conseguente applicazione del termine di 60 giorni per l'espletamento della richiesta di trasloco del servizio voce e del servizio adsl.

Pertanto, a fronte di una richiesta di trasloco del 30.1.2014, presa in carico da Vodafone in tale data, il gestore avrebbe dovuto provvedervi entro il 31.3.2014 e, non avendovi provveduto, è responsabile del ritardo sino alla data del 4.4.2014 per il servizio adsl, e sino al 11.11.2014 – data di rilascio della linea a Telecom – per il servizio voce, con le ulteriori specificazioni che seguono.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 1 e 12, comma 2 allegato A delibera 73/11/CONS per il ritardato trasloco della linea adsl dal 1.4.2014 al 4.4.2014 per euro 60,00. Per la linea voce, considerato che Vodafone ha attivato una numerazione provvisoria per le chiamate in uscita sino al 11.6.2014, e che per le chiamate in entrata aveva attivato il trasferimento di chiamata sino al 4.4.2014, l'utente ha diritto all'indennizzo per il disservizio parziale (50%) consistente nella mancata possibilità di effettuare chiamate in uscita dal 11.6.2014 al 11.11.2014 (giorni 153) per euro 1.147,50 (pari a euro 15/die x gg. 153 : 2 in ragione del disservizio parziale) e della linea voce in entrata dal 4.4.2014 al 11.11.2014 (giorni 221) per euro 1.657,50 (pari a euro 15/die x gg. 221 : 2). E dunque, complessivamente, per il ritardato trasloco dei servizi voce e adsl, all'indennizzo di Euro 2.865,00.

5.2. Sulla domanda di rimborso delle fatture pagate.

L'utente, a fronte della mancata fruizione dei servizi e della perdurante emissione di fatture da parte di Vodafone, tutte pagate mediante rid bancario, ha chiesto il rimborso della somma di Euro 2.950,00.

Le fatture a tal fine prodotte dall'utente non sono integralmente rimborsabili, essendo riferite anche a numerazioni mobili, estranee al presente procedimento.

Dalle fatture prodotte è possibile disporre il rimborso delle sole somme addebitate per il servizio adsl nel periodo successivo al 11.11.2014, data di rientro della numerazione in Telecom, per euro 19,47 i.i. a valere sulla fatt. AE16327414 del 27.11.2014 (riferita al periodo 24.9.2014-23.11.2014, e di cui deve essere rimborsato il rateo relativo al periodo 11.11.2014-27.11.2014); per euro 97,35 i.i. a valere sulla fatt. AF01323024 del 28.1.2015.

5.3 Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente ha altresì lamentato la mancata risposta ai numerosi reclami inviati, tutti agli atti del procedimento, ricevuti da Vodafone e da questa non riscontrati. Tutti i reclami hanno ad oggetto il ritardato trasloco dell'utenza, a decorrere dal primo reclamo del 9.4.2014 (TTM000003902710).

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

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Vodafone non ha fornito la prova di avere riscontrato i reclami, né ha altrimenti mai fornito all'utente l'informativa ai sensi dell'art. 3, comma 3 allegato A alla Delibera 73/11/CONS; l'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 9.4.2014 – detratto il tempo utile per fornire la risposta – sino all'udienza per il tentativo di conciliazione del 29.4.2015 alla quale le parti hanno avuto modo, per la prima volta, di interloquire sullo specifico caso (all'udienza di conciliazione del 15.9.2014 Vodafone ha chiesto rinvio), per complessivi euro 300,00.

6 Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) da porsi a carico di Vodafone, considerata la soccombenza.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società SGM xxx nei confronti della società Vodafone Italia xxx.
2. La società Vodafone Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 2.865,00 (duemila ottocentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo ex artt. 3, comma 1 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - iii. euro 116,82 i.i. a titolo di rimborso dei canoni relativi al servizio adsl per il periodo successivo al rientro in Telecom del 11.11.2014.
4. La società Vodafone Italia xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 21 luglio 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto