

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 660/17 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*

II 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 2000, 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 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 modifiche ed integrazioni;

VISTA 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*";

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 la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l’istanza GU14 n. 660 del giorno 14 dicembre 2017 con cui la società Idis S.r.l. 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”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante lamenta, da parte dell’operatore Vodafone, il mancato trasloco delle utenze *business* n. 055 755xxx e n. 055 7557xxx presso la nuova sede e il successivo mancato rientro delle utenze medesime in Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) con conseguente perdita dei numeri.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione in atti e negli scritti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- dovendo effettuare il trasloco delle proprie utenze per cambio sede, previsto per il 1° di maggio 2016, si rivolgeva ad un’agenzia per il tramite della quale aveva stipulato con Vodafone il contratto nel 2009;
- con e-mail del 30 marzo 2016 l’agenzia inviava l’offerta proposta;
- in data 5 aprile 2016 chiedeva il trasloco delle utenze (“*che sarebbe dovuto avvenire il data 2 maggio 2016*”) compilando il modulo insieme all’agente, il quale, “*nell’occasione (...) si impegnavo a rivedere i prezzi (...), allineandoli a quelli di mercato come previsto nell’offerta inviata in data 30 marzo*”;
- con l’approssimarsi della data del trasloco, provava più volte a contattare sia l’agenzia, sia l’agente di riferimento, ma senza esito alcuno;
- alla data concordata (2 maggio 2016), il trasloco non veniva effettuato; contattava quindi, ripetutamente, il *call center* dell’operatore per richiedere l’attivazione e, in data 12 maggio 2016, inviava una e-mail all’agente, indirizzandola anche a clientibusiness@vodafone.it;
- non avendo ricevuto riscontri, in data 8 luglio 2016, aderiva ad un’offerta di Telecom Italia con portabilità delle utenze di cui era titolare, ma il passaggio non si espletava; rinnovava la richiesta più volte;
- non avendo ottenuto né il trasloco delle linee, né la portabilità delle utenze, si vedeva costretto a stipulare un nuovo contratto con un ulteriore diverso fornitore, per avere nella nuova sede una linea telefonica funzionante con collegamento ADSL.

Nell'ambito della procedura conciliativa, l'istante chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti degli operatori coinvolti, al fine di ottenere la riattivazione delle utenze *de quibus* con l'operatore Telecom Italia. Nonostante il provvedimento temporaneo dell'8 novembre 2017, adottato dal Corecom della Toscana, il rientro in Telecom Italia non veniva espletato, e la società era costretta rimanere contrattualizzata con Vodafone pagando spese *“di gran lunga superiori al prezzo di mercato, l'eventuale variazione dei prezzi è subordinata al mantenimento del contratto per periodi di tempo prolungati”*.

In data 22 novembre 2017 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso nei confronti di Vodafone e di accordo con Telecom Italia.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) il *“rimborso in base al regolamento indennizzi per il periodo compreso fra il 01/06/2016 (vedi verbale di conciliazione del 18/10/2017) e la data attuale (5x2x557)=5570€”*;
- ii) *“spese relative per i tentativi di conciliazione pari a 200€”*;
- iii) l'indennizzo pari a *“4.000 € per la perdita della numerazione resasi inevitabile stante i ritardi insostenibili nella procedura di migrazione”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 19 gennaio 2018, 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, nel merito, che i numeri *“055755744 e 0557557141 sono entrambi legati in multi prodotto al link 774619, piano tariffario VRU Misura adsl 7 MB”*.

Con riferimento alla contestazione dell'istante che *“contesta la mancata migrazione delle utenze di rete fissa in Telecom e l'ostruzionismo dell'operatore Vodafone”* ha, fra l'altro, evidenziato di aver ricevuto *“una prima richiesta nr. 5515234 del 01-08-2016 accettata e non espletata. Viene comunicato che è necessario far sbloccare quella prima richiesta chiusa con il rifiuto dell'intervento del tecnico. Il ricorrente viene informato che sono state effettuate due tipologie diverse di richieste, di np pura del numero (bloccata) e di gnp scartata. Viene anche consigliato di effettuare np pura esclusivamente dei numeri che desidera e inviare disdetta del link ed inviata email riepilogativa”*. L'operatore ha, altresì, riscontrato la presenza a sistema di ulteriori richieste *“di migrazione relative alle numerazioni 0557557141 e 055755744 legati al link 774619, tutte scartate per incompletezza DN”*;

- la *“richiesta di migrazione 5587505 del 22-07-2016 rifiutata per incompletezza DN”*;

- la *“richiesta 5694757 del 04-10-2016, rifiutata per incompletezza dei DN”*,

- la richiesta *“5706658 del giorno 11-10-2016 rifiutata per incompletezza DN”*.

3. La replica dell'istante.

La società istante, in data 19 gennaio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto, dopo aver ricostruito *“i passi relativi alla lunga e infruttuosa attività svolta per ottenere dapprima il trasloco e poi la migrazione delle linee telefoniche 055755744 e 0557557141 da VODAFONE a TELECOM/TIM”*, ha confermato che *“dal giugno 2016 a*

tutt'oggi non è stato possibile effettuare la migrazione verso TIM a causa anche di problematiche frapposte da VODAFONE, come confermato dalla stessa TIM (...)". Parte istante ha, fra l'altro, evidenziato che di essersi "adoperata ripetutamente tramite richieste telefoniche, solleciti, ecc. al fine di ottenere la migrazione, senza ottenere quanto richiesto, avendo sempre ricevuto dai vari call-center (Vodafone e TIM) risposte lacunose e non risolutive. (...) nel gennaio 2017 xxx avanzava reclamo formale verso VODAFONE ricevendo risposta in data 27 gennaio (vedi Allegato 5) che non risultava né utile né risolutiva per sbloccare la situazione) ricorreva quindi al CORECOM (...) dapprima contro TIM, poi visto le considerazioni espresse da TIM circa la responsabilità di VODAFONE, anche contro VODAFONE (vedi verbali UG4008 del 13/09 - 18/10 - 22/11/2017) (...) ricorreva al CORECOM con procedura urgente GU5 ottenendo la "richiesta di adozione di provvedimento temporaneo per le utenze telefoniche 055755xxx, 0557557xxx (vedi pratica GU5 n. 710/17/... del 08/11/2017). VODAFONE non si è impegnata in alcun modo a rispettare il termine di 48 ore previsto imposto nel provvedimento per la risoluzione del problema".

L'istante ha ribadito "che VODAFONE (...) ha ostacolato in ogni modo la migrazione a TIM. Vodafone afferma che le richieste di xxx sono state rifiutate per incompletezza: al riguardo osservo che la prima richiesta è stata compilata insieme allo stesso agente VODAFONE (V. appunti relativi all'Aprile 2016). Le altre richieste sono state presentate non direttamente da xxx, ma da agenzia TIM o da TIM stessa che si presumono competenti nella compilazione di una domanda di routine. Nessuna comunicazione è stata inviata da VODAFONE a xxx in merito alla presunta incompletezza delle richieste, fino al 27 gennaio 2017, ossia 10 mesi dopo la prima richiesta di xxx. Persino l'ingiunzione del CORECOM dell'8/11/2017 è stata ignorata da VODAFONE. A ennesima riprova dell'indifferenza di VODAFONE alle richieste del cliente, in data 28/12/2017 essa scrive al sottoscritto un'e-mail che non fa alcun cenno ai problemi irrisolti del trasloco e della migrazione e informa invece dell'avanzamento di una presunta pratica di variazione di rete fissa, che in realtà non ha mai chiesto contrariamente a quanto affermato nella mail. Alla successiva richiesta di copia dei documenti che avrebbe firmato o delle registrazioni telefoniche con cui si sarebbe chiesta la variazione, VODAFONE non ha risposto (v. e-mail VODAFONE e xxx in Allegato 6). Costi sostenuti da xxx per tutto il tempo della mancata migrazione (cioè a tutt'oggi) avendo trasferito la propria sede, e non volendo perdere i propri numeri telefonici storici con i quali risulta reperibile dai propri clienti, ha sostenuto e sta sostenendo i seguenti costi ed inconvenienti:

1) utilizza il servizio VODAFONE esclusivamente per poter ricevere le chiamate telefoniche usufruendo del servizio di "trasferimento chiamate" sul numero mobile VODAFONE in propria disponibilità. Questo costituisce in pratica un ulteriore costo, in quanto rende impossibile disdire l'utenza mobile VODAFONE (altrimenti inutile per); infatti, qualora il trasferimento di chiamata sopra menzionato fosse fatto verso numeri diversi, ogni trasferimento, quindi ogni chiamata ricevuta, sarebbe addebitata a xxx come chiamata in uscita dai propri numeri.

2) utilizza solo una piccola parte del servizio che paga; tra gli altri, a titolo di esempio, non può utilizzare i telefoni VOIP in propria dotazione e quindi le funzioni di centralino del sistema 3) non avendo ottenuto il trasloco delle linee, è stata costretta a stipulare un nuovo contratto con un diverso fornitore (ATONTEL) per avere nella nuova sede una linea telefonica funzionante con collegamento ADSL per il collegamento dei propri PC a Internet.

Tale situazione costituisce un danno operativo ed economico per xxx e, al contrario, un vantaggio economico per VODAFONE avendo tra l'altro permesso a quest'ultima il mantenimento dei prezzi previsti nel contratto stipulato con xxx nel 2013 (prezzi di gran lunga superiori a quelli

attuali di mercato). Nella tabella seguente si riassumono i costi sostenuti da IDIS per le proprie utenze telefoniche, e si confrontano con quelli che avrebbe sostenuto se fosse avvenuta la migrazione verso TIM”.

4. La richiesta integrativa istruttoria.

L’Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto integrazioni istruttorie ai sensi dell’art. 18 del Regolamento a Telecom Italia S.p.A. (Wholesale) volte a conoscere i passaggi tra gli operatori intervenuti nel periodo interessato dalla controversia.

La società Telecom Italia S.p.A. (Wholesale) ha rappresentato che:

nei sistemi non risultano ordini in relazione all’utenza n. 055 7557141.

In relazione al periodo interessato dalla controversia, con riferimento al n. 055 755744, emergono i seguenti ordini:

“Ordine di CESSAZIONE NORMALE Numerazione Portata in ESPLETAMENTO TECNICO KO olo VODAFONE ITALIA nello scenario “cessazione/rientro NP”

data_ricezione_ordine 03/08/2016

data_attesa_consegna 10/08/2016 Rimodulata al 30/08/2016

Ordine di MIGRAZIONE RIENTRO NP Numerazione Portata in SCARTATO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 12/09/2017

data_attesa_consegna 25/09/2017”.

5. Motivazione della decisione.

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

In primis occorre evidenziare che la presente disamina non può avere ad oggetto la domanda sub iii) volta ad ottenere l’indennizzo per la perdita del numero, atteso che la medesima è stata espressa per la prima volta in sede di istanza di definizione della controversia. Si richiama in proposito l’art. 14, paragrafo III.1.2, delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, che stabilisce che “In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”.

Sempre in via preliminare si osserva, con riferimento alla domanda sub i), volta ad ottenere il “rimborso in base al regolamento indennizzi” per il periodo 1° giugno 2016 - 14 dicembre 2017, che l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ribadito come la propria competenza alla liquidazione degli indennizzi e dei rimborsi dovuti debba essere intesa a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall’utente, avuto riguardo alle sopracitate Linee Guida, secondo cui “[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un’ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta

possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”.

In quest’ottica, la richiesta d’indennizzo per i lamentati disservizi riferiti dall’istante, dovrà essere interpretata alla luce della documentazione acquisita al fascicolo, nonché all’esito dell’approfondimento istruttorio a Telecom Italia (*Wholesale*).

Ciò detto, le richieste d’indennizzo di parte istante saranno riportate all’oggetto della presente disamina che s’incentra sul mancato trasloco da parte di Vodafone delle utenze nella nuova sede della società istante, sulla mancata migrazione delle utenze medesime a Telecom Italia, nonché sul rimborso dei costi sostenuti per il mantenimento dei servizi presso la vecchia sede.

Nel merito:

Sull’omesso trasloco.

La società istante lamenta il mancato trasloco delle utenze *de quibus* richiesto mediante modulo compilato in data 5 aprile 2016, sul punto la società Vodafone non ha addotto nella propria memoria le motivazioni del mancato trasferimento delle “numerazioni 0557575xxx e 055755xxx legati al link 774619”.

La doglianza dell’istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

In base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella 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, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l’utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, 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 ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, dovendo l’utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l’operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l’utente diritto ad un indennizzo per il ritardo o l’inadempimento, per il

periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione all'Autorità. Nella fattispecie spettava, dunque, all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili.

Orbene, sotto il profilo dell'imputabilità dell'omessa prestazione, risulta che parte istante si fosse rivolta all'agente per il trasloco delle proprie utenze e che, come emerge dallo scambio di e-mail, vi fosse stata anche un sollecito riguardo all'esecuzione. Tale sollecito era stato inviato dall'utente anche all'indirizzo e-mail incontestabilmente riferibile alla società Vodafone. Pertanto si ritiene pacifica la ricostruzione di parte istante circa la richiesta di trasloco così come riepilogata nella e-mail del 12 maggio 2016. Tale missiva risulta inviata sia all'agente, sia all'indirizzo clientibusiness@vodafone.it.

Non vi è dubbio, pertanto, che la società 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 che non ha dimostrato di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati.

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 alla società 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 Agcom 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”*;
- 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”*;
- l'art. 12, comma 2, del Regolamento medesimo, il quale prevede che se *“l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio”*.

Con riguardo al periodo indennizzabile, il *dies a quo*, deve essere individuato nel 61° giorno lavorativo successivo alla richiesta di trasloco del 5 aprile 2016 (così come previsto dalla Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Omnitel B.V.) e, dunque, nel 5 giugno 2016; il *dies ad quem*, invece, deve essere individuato nel 3 agosto 2016, data di ricezione dell'ordine (DRO) di rientro in Telecom Italia, come risulta dalle schermate depositate a seguito di richiesta istruttoria a Telecom Italia (*Wholesale*).

Quindi, tenuto conto che il mancato trasloco ha avuto ad oggetto le due utenze oltre al servizio ADSL, l'indennizzo ammonta ad euro 2.700,00 (euro 15,00 x 60 giorni per l'omesso trasloco x 2 utenze più il servizio ADSL).

Sulla richiesta di rimborso/storno.

Per quanto attiene alla contestazione delle fatture emesse successivamente alla data di richiesta del trasloco, l'operatore non ha esposto alcuna controdeduzione, mentre l'istante ha più volte precisato di aver utilizzato i servizi offerti da Vodafone unicamente per poter mantenere attive le proprie utenze, seppure presso un indirizzo diverso da quello richiesto, ma nell'intento di non perderne la titolarità. Quanto al servizio ADSL parte istante ha dedotto di aver attivato presso la nuova sede un contratto con altro gestore al fine di poter avere un collegamento ad internet. In relazione a tanto, tenuto conto che l'istante ha fatto richiesta di trasloco il 5 aprile 2016 e che, in virtù delle richiamate disposizioni contrattuali, il trasloco avrebbe dovuto effettuarsi al massimo entro 60 giorni dalla richiesta, si ritiene che Vodafone debba procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente mediante il rimborso, ovvero lo storno, degli importi addebitati successivamente alla data del 5 giugno 2016, per quanto attiene il servizio ADSL e di rete fissa (utenze n. 055 757xxx e n. 055 75xxx e del servizio ADSL).

Sulla mancata portabilità da Vodafone a Telecom Italia.

L'istante ha lamentato il mancato rientro delle utenze *de quibus* in Telecom Italia per "ostruzionismo" dell'operatore *donating* Vodafone, che ha, da parte sua, declinato ogni responsabilità.

Con riferimento al caso in esame, occorre evidenziare che l'operatore *recipient*, con il quale l'istante ha raggiunto un accordo in sede di udienza di conciliazione, non è parte del presente procedimento, ed è quindi esclusa la valutazione di quanto afferente alla sua sfera di competenza.

Invece, con riferimento al ruolo avuto nella procedura dall'operatore *donating* Vodafone, occorre precisare che, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento è stata predisposta un'integrazione istruttoria al fine di acquisire al fascicolo gli elementi necessari ai fini di una valutazione in merito alla mancata portabilità dei numeri oggetto della controversia.

All'esito della richiesta istruttoria rivolta a Telecom Italia (*Wholesale*) emergono due ordini di "cessazione con rientro" immessi da Vodafone (DRO 3 agosto 2016 con DAC 10 agosto 2016 e Rimodulata il 30 agosto 2016) ed uno successivo (DRO 8 febbraio 2017 e DAC 15 febbraio 2017 Rimodulata il 1° marzo 2017). Tali ordini risultano andati in scarto per "*Espletamento tecnico KO*". Inoltre può essere osservato che dal fascicolo GU5 in atti risulta secondo quanto riportato dall'operatore *recipient* Telecom Italia, sono stati riscontrati "*numerosi problemi tecnici per il rientro della linea*" ("*nr. ISDN BRA MULTINUMERO 055755xxx con aggiuntivo 055757xxx*").

La fattispecie è regolata dall'art. 5 della Delibera Agcom n. 35/10/CIR, che ha modificato l'art. 7 della Delibera n. 41/08/CIR, secondo cui: "*Il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore Donating e instaurare, usufruendo della Service Provider Portability, un rapporto contrattuale con l'operatore Recipient, comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua intenzione all'operatore Recipient o all'operatore Donating. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di Service Provider Portability direttamente al Donating, quest'ultimo informa compiutamente il cliente della necessità di rivolgersi al Recipient per dare corso alla richiesta di passaggio del numero e delle modalità da seguire per avviare il trasferimento di utenza. Nel caso in cui la richiesta del cliente al donating implichi il rientro del numero in Telecom Italia (che agisce contemporaneamente da donor e recipient) è facoltà dell'operatore donating attivare direttamente la procedura di rientro del numero secondo le procedure definite nella vigente offerta di riferimento per i servizi di interconnessione (raccolta e terminazione delle chiamate telefoniche). La volontà del cliente può essere rappresentata anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento giuridico.*"

Nel caso di specie, è stato accertato che il KO comunicato dal *Donor* Telecom Italia (“*Impossibilità di espletamento tecnico*”) è relativo ad una causale di scarto che è generata dall’operatore *donor*, come indicato dall’Allegato 16 alla Comunicazione del 11 ottobre 2010 recante “Pubblicazione delle specifiche tecniche relative alle procedure di *number portability* pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR”. Tale causale di scarto risulta applicata proprio ai casi della cessazione con rientro.

Per tale ragione Vodafone non può essere ritenuta responsabile della ritardata portabilità delle numerazioni *de quibus* atteso che lo scarto notificato non può essere ricondotto all’azione dell’operatore *donating*.

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 25 novembre 2019;

DELIBERA

In parziale accoglimento dell’istanza, presentata in data 14 dicembre 2017, dalla società xxx. nei confronti dell’operatore Vodafone Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:
 - a) euro 2.700,00 a titolo d’indennizzo per l’omesso trasloco delle utenze n. 055 757xxx e n. 055 75xxx e del servizio ADSL, ai sensi dell’art. 3, commi 1 e 2, in combinato disposto con l’art. 12, comma 2, dell’Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS;
 - b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa della società istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi addebitati successivamente alla data del 5 giugno 2016, per quanto attiene il servizio ADSL e di rete fissa (utenze n. 055 757xxx e n. 055 75xxx e del servizio ADSL).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1), lettera a) e 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.

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. 109 del 25 novembre 2019

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