

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 19/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX S.R.L./TELECOM ITALIA S.P.A. E VODAFONE ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 179/16 E N° 181/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione del 28 febbraio 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTE le istanze di definizione presentate al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Società XXX r.l. in data 7 luglio 2016 nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom, ed acquisite in pari data rispettivamente al prot. n. 15321 e 15322;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

La XXX lamenta, nei confronti dei gestori Vodafone Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., la ritardata portabilità della propria utenza business 0861/5XXX collegata ad un centralino.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a) L'istante aveva un contratto per le linee mobili con l'operatore H3G, mentre il servizio relativo alle linee fisse e dati era fornito da Telecom. In data 05/12/2014 ha sottoscritto un contratto unico con l'operatore Vodafone che prevedeva la portabilità delle proprie utenze fisse e mobili e dati. Con tale contratto Vodafone si accollava tutti i costi di recesso emessi da H3g a seguito della portabilità;
- b) Ad oggi, nonostante innumerevoli reclami trasmessi ad entrambi i gestori convenuti, la portabilità non si è ancora perfezionata, non essendo state attivate le linee fisse e dati, compreso il numero radice 0861/5XXX. Tra l'altro Telecom continua a fatturare oltre alla numerazione 0861/5XXX anche n° 25 numeri interni e n° 3 linee dati che tuttavia non sono mai state utilizzate dato che è stato utilizzato il servizio offerto da Vodafone con un altro centralino per n° 30 numeri interni e linea dati.
- c) Precisa inoltre che le fatture emesse da Vodafone non risultano corrette in quanto contengono l'addebito di n° 33 numeri fissi mai richiesti né utilizzati.

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

nei confronti dell'operatore Vodafone:

- Storno dell'insoluto maturato;
- Chiusura del contratto;
- Rimborso delle fatture Vodafone per il servizio fisso non utilizzato;
- Rimborso dei costi di recesso addebitati da H3G;
- Indennizzo per i disagi subiti;

nei confronti dell'operatore Telecom:

- Storno dell'insoluto maturato;
- Rimborso spese di procedura da liquidarsi in euro 450,00;

Allega: Contratto Vodafone, Fatture, Reclami, lettera di recupero crediti inviata da H3G.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

La società Vodafone, nelle memorie prodotte, ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto un contratto in data 05/12/2014. Per quanto concerne le numerazioni fisse di cui alle utenze 0861/5XXX e 086123XXX, non è stato possibile completare la migrazione richiesta in quanto Telecom in qualità di donating ha rifiutato tale richiesta in data 26/02/2015, impedendo il passaggio. Tra l'altro come si può notare dal contratto sottoscritto, l'istante ha richiesto di migrare la risorsa 0861/5XXX sic et simpliciter e non come numero radice con conseguente passaggio anche dei numeri aggiuntivi ad essa collegati: non viene effettuato alcun riferimento a GNR Radice o ad altre particolarità. Inoltre quanto all'altra numerazione citata la migrazione si è perfezionata regolarmente, come è confermato dalle schermate prodotte.

Si rileva che l'istante ha omesso il pagamento delle fatture emesse e contenenti tra l'altro regolare traffico telefonico, per un importo pari ad euro 6.012,93. Riguardo alla contestazione di

attivazioni di linee non richieste si eccipisce la totale mancanza di prove al riguardo e in ogni caso nella proposta di abbonamento sottoscritta è evidenziata la presenza di tutte le numerazioni effettivamente poi attivate. Ad ogni buon conto, riscontrando i reclami in tal senso pervenuti dall'istante ha comunque provveduto a disattivare le utenze contestate eseguendo altresì a titolo di fidelizzazione il rimborso dei costi afferenti le numerazioni de quibus. Ciò è evincibile nella fattura n° AG04867531 del 2 aprile 2016, dove è presente un riaccredito di euro 3.508,00 oltre IVA.

Allega: Proposta di abbonamento, Schermate e fatture.

3. La posizione dell'operatore Telecom

Precisa che il contratto in essere con l'istante antecedentemente alla richiesta di migrazione, del 09/09/2013, prevedeva l'attivazione lato fonia della linea 06861/5XXX (GNR CENTRX VOIP) con 4 NCC contrassegnate dalle numerazioni 0861/58XXX, 0861/58XXX, 0861/58XXX, 0861/58XXX, l'attivazione di un collegamento ADSL "internet professional 7M Adaptive 512F" attestato sulla linea dati 0861/1300XXX e della fornitura di un centralino associato alla suddetta numerazione.

Limitatamente alla linea oggetto della presente controversia si segnala che da verifiche all'interno dei propri sistemi informatici è emerso che la richiesta di migrazione in Vodafone inserita in data 14/02/2015 ha subito un KO per DN 08615XXX non attivo.

La notifica negativa al passaggio è stata determinata dal fatto che l'OLO ha richiesto la portabilità del numero suddetto non come radice GNR che essendo una numerazione principale avrebbe comportato anche il trascinarsi delle numerazioni aggiuntive collegate, sicché nessuna responsabilità può essere addebitata a Telecom. Ebbene sul punto è provato per *tabulas* che la mancata migrazione della linea 0861/5XXX è esclusivamente riconducibile a Vodafone non avendo inserito anche i numeri aggiuntivi.

In ragione di ciò la radice GNR è rimasta in consistenza Telecom ed il servizio è stato ininterrottamente e regolarmente fornito all'utente finale, non avendo peraltro lo stesso mai manifestato una diversa volontà di risolvere il contratto.

Precisa ulteriormente che l'istante è inadempiente nei confronti di Telecom per l'importo di euro 4.857,08, ma trattasi ad ogni buon fine di un insoluto maturato su linee differenti da quella interessata dalla presente controversia, rispetto alle quali l'esponente società non intende accettare il contraddittorio. Rimanendo tale l'insoluto e non avendo ricevuto nessuna contestazione, a seguito dei solleciti di pagamento rimasti inevasi, ha proceduto alla sospensione amministrativa dei servizi.

Allega: Contratto del 09/09/2013, Riepilogo della proposta commerciale, Schermate Pitagora relative alla migrazione del n° 0861/5XXX, lettere di sollecito di pagamento del 27/03/2014 e del 30/04/2015, Lettere di risoluzione contrattuale del 30/06/2014, del 29/10/2014, del 01/10/2015 e del 30/11/2015, Condizioni generali di contratto.

4. 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 ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Relativamente alla mancata portabilità della numerazione radice 0861/5XXX e dei numeri aggiuntivi ad essa collegati si ritiene che dall'esame del contratto sottoscritto da parte istante con l'operatore Vodafone in data 05/12/2014 il suddetto numero è stato indicato come numerazione singola da portare, non è stato specificato in alcun modo che lo stesso era un numero radice, né tantomeno risultano in esso indicate le annesse numerazioni aggiuntive.

Pertanto Vodafone ha provveduto correttamente ad inoltrare la richiesta di portabilità come richiesto dal contratto e ugualmente correttamente vi è stato il rifiuto da parte dell'operatore donating per difformità del tipo di numerazione richiesta, in quanto, così come si evince dal contratto prodotto da Telecom, la numerazione 0861/5XXX era numero primario radice cui erano collegati ulteriori numeri aggiuntivi. L'istante, quindi, nella sottoscrizione del contratto con Vodafone avrebbe dovuto avvedersi di esplicitare meglio le informazioni relative al tipo di portabilità da richiedere oltre che le caratteristiche dei numeri da portare.

Tuttavia, si ritiene che Vodafone, pur avendo richiesto la portabilità del numero 0861/5XXX, così come indicata nel contratto, avrebbe dovuto, comunque, avvertire l'istante delle problematiche tecniche riscontrate, vale a dire l'impossibilità di effettuare il suddetto passaggio atteso che la numerazione era attiva in Telecom come numerazione radice e non come numero singolo. Ciò avrebbe permesso allo stesso di accorgersi dell'errore commesso in sede di sottoscrizione del contratto e di richiedere correttamente la portabilità del numero radice e dei numeri aggiuntivi.

In punto di diritto si richiama, a tal fine, l'art. 1227 del Codice civile che dispone che "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e le conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza".

La giurisprudenza maggioritaria e la dottrina sono concordi nel ritenere che il comportamento omissivo del danneggiato rilevante ai fini del citato articolo non è solo quello tenuto alla violazione di una norma di legge, ma più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza.

Da quanto sopra, nel caso di specie, è evidente, che nella determinazione della responsabilità per la mancata portabilità del numero radice e dei numeri aggiuntivi ad esso collegati, non si possa prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie in esame, in applicazione del principio di proporzionalità richiamato e fatto proprio dall'Agcom in molte delle sue decisioni, quale corrispondenza dell'indennizzo riconosciuto rispetto al pregiudizio subito, da valutarsi sulla base dei diversi parametri di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come ad esempio i comportamenti tenuti dalle parti, oppure la natura del soggetto-utente (persona fisica o persona giuridica).

Per le considerazioni che precedono si ritiene che Telecom non possa essere ritenuta responsabile della mancata portabilità e che tale responsabilità debba essere, invece, in via equitativa, ai sensi della disposizione sopra richiamata, ripartita al 50% tra l'istante e Vodafone. Pertanto l'istante ha diritto alla corresponsione da parte dell'operatore Vodafone di un indennizzo per ritardata portabilità della linea secondo il combinato disposto dall'art. 6, comma 1 e dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi, trattandosi di linea business, per un totale pari ad euro 4.570,00 (quattromilacinquecentosettanta/00) pari al 50% dell'indennizzo totale spettante per il numero dei giorni di disservizio pari a 914 (euro 10,00 * 914 gg da computarsi dal 05/01/2014, data entro cui si sarebbe dovuta perfezionare la portabilità – vale a dire entro il termine massimo stabilito dell'Autorità, al 07/07/2016 data di presentazione dell'istanza di definizione).

Relativamente alla richiesta di storno dell'insoluto nei confronti dell'operatore Vodafone, per aver attivato n° 30 linee fisse non richieste, si ritiene che la domanda non possa essere accolta per cessata materia del contendere. Infatti seppur dall'esame del contratto prodotto in atti effettivamente tali linee non erano state richieste, benché comunque utilizzate, come si evince dal traffico prodotto e riportato nelle fatture, Vodafone ha proceduto alla restituzione di tali somme con il riaccredito di euro 3.508,00 oltre IVA sulla fattura AG04867531 del 2 aprile 2016.

In merito alla richiesta nei confronti di Vodafone relativa al rimborso del costo di recesso sostenuto dall'istante con l'operatore H3G, l'istruttoria condotta non ha rilevato nessun accordo in tal senso intervenuto tra le parti, pertanto la stessa deve essere rigettata.

Quanto alla richiesta di storno dell'insoluto promossa nei confronti di Telecom, si deve precisare che l'istante non ha in alcun modo precisato le motivazioni poste alla base dello storno richiesto né risultano segnalazioni in tal senso prodotte. Inoltre, acclarato che le fatture di cui si chiede lo storno fanno effettivamente riferimento a numerazione non oggetto di questo procedimento (0861/23XXX), non è possibile prendere in considerazione la richiesta di storno così promossa.

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), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, la cui corresponsione dovrà essere solo da Vodafone, in considerazione del rigetto totale delle richieste dell'istante nei confronti di Telecom.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla XXX, nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura e a riconoscere l'indennizzo per la mancata portabilità per le ragioni sopra esplicitate pari ad euro 4.570,00 (quattromilacinquecentosettanta/00) da portare in compensazione con l'insoluto in essere pari ad euro 6.012,93 (seimilazerododici/93)
3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 28 febbraio 2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.