Regione Toscana
corecom
comitato regionale
per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 116 del 28 luglio 2015

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: La [redacted] Logistica [redacted] / Vodafone Omnitel [redacted]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. ___

DELIBERAZIONE
n. 116 del 28 luglio 2015

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

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

- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 358 del 24 settembre 2014 con cui la società La [redacted] Logistica [redacted] (di seguito, per brevità, La [redacted] Logistica) 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 Omnitel [redacted] (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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 26 settembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 15 gennaio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 2 febbraio 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, intestataria delle due utenze *business* n. [redacted] e n. [redacted], lamenta l'omesso trasloco delle stesse da parte dell'operatore Vodafone.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

La società istante riferisce di aver tentato ripetutamente, tramite il portale www.vodafone.it (https://assistenza.vodafone.it/traslochi_adsl_business) , di inoltrare la richiesta di trasloco delle proprie utenze presso la propria nuova sede, senza successo. La [redacted] Logistica segnalava più volte il problema sia telefonicamente al Servizio Clienti Vodafone, sia rivolgendosi ad un Centro Vodafone, senza mai riuscire ad inoltrare la propria pratica di trasloco, finché, a seguito di un ennesimo contatto con il Servizio Clienti riceveva la stampa della schermata del portale dedicato per il trasloco da reinviare, via fax, compilato e sottoscritto, al n. [redacted] del Servizio Clienti, cosa che avveniva in data 9 dicembre 2013 con riferimento all'utenza n. [redacted].

L'operatore comunicava, tuttavia, alla società istante che "il fax era stato scartato" e che non era stato possibile evadere la richiesta di trasloco, precisando che la stessa avrebbe dovuto essere inoltrata accedendo all'apposito sito di cui sopra (https://assistenza.vodafone.it/traslochi_adsl_business). La società istante ritentava dunque l'accesso alla procedura *online* numerose volte ancora senza esito, ed in data 11 dicembre 2013 sollecitava il trasloco al fax n. [redacted]. In data 18 dicembre 2013 la società istante si rivolgeva al servizio di supporto dell'operatore tramite "chat"; in tale occasione, veniva appurata dall'operatore telefonico del Servizio Clienti l'impossibilità di portare a conclusione la procedura "online" di registrazione della richiesta, riscontrando il messaggio di errore ("procedura non consentita a questo utente"). In pari data, la società istante, nel richiedere un riscontro formale alla propria richiesta di trasloco, trasmetteva nuovamente il relativo modulo cartaceo di richiesta di trasloco per la numerazione [redacted] tramite e-mail all'indirizzo [redacted]@mail.vodafone.it nonché al fax n. [redacted], rappresentando all'operatore l'impossibilità di procedere tramite l'accesso al portale e puntualizzando di aver ricevuto dallo stesso Servizio Clienti l'indicazione di procedere all'inoltro della richiesta di trasloco tramite fax.

Non avendo ricevuto riscontri da parte di Vodafone, la società istante, inviava, per il tramite dell'Avv. [redacted] Scoma, un reclamo datato 22 gennaio 2014 a mezzo raccomandata A/R, con il quale chiedeva nuovamente il trasloco dei servizi telefonici intestati alla società istante e formalizzava una richiesta di risarcimento del danno per il disagio causato.

Anche il reclamo *de quo* rimaneva senza risposta da parte dell'operatore Vodafone; la società istante si vedeva, dunque, costretta a chiedere, in data 27 giugno 2014, la migrazione delle utenze *de quibus* ad altro operatore (Telecom Italia [redacted]), migrazione che si perfezionava, come riferito dalla stessa società istante, nel luglio 2014.

In data 30 luglio 2014, la parte istante esperiva, nei confronti di Vodafone, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto il "riconoscimento di un indennizzo quantificato ai sensi della delibera n. 73/11/Agcom".

In data 27 ottobre 2014, la società Vodafone ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, con la quale, nel rigettare ogni responsabilità circa eventuali ritardi o disservizi in merito al richiesto trasloco, ha, nello specifico, puntualizzato che:
- la richiesta inviata via fax "veniva scartata poiché la procedura risultava scorretta, e di conseguenza non è stato possibile procedere con il trasloco";
- "nel sistema di gestione Vodafone è presente una segnalazione da parte dell'utente, in data 09/12/2013, dove lamenta difficoltà nello scaricare il modulo per poter richiedere il trasloco della linea telefonica per cambio sede dell'ufficio";
- "Vodafone tempestivamente e prontamente fornisce tutte le informazioni utili per poter procedere alla richiesta di trasloco, in particolare la necessità di effettuare la richiesta attraverso il Portale di internet di Vodafone, previa iscrizione al sito".

In data 5 novembre 2014, l'istante ha fatto pervenire, per il tramite dell'Avv. [redacted] Scoma, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria di replica, nella quale ha ribadito che la richiesta di trasloco non era stata effettuata "per incapacità da parte della società comparente, ma per reiterati e persistenti problemi interni di Vodafone stessa", precisando altresì che il mancato trasloco delle due utenze *business* comprendenti i servizi voce e ADSL, oltre a creare disagio per il mancato trasferimento nella nuova sede dell'ufficio, aveva determinato la necessità di migrare le utenze verso un altro operatore, passaggio perfezionatosi a luglio 2014.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La presente controversia si incentra sull'omesso trasloco dell'utenza n. [redacted].

Preliminarmente si osserva che la richiesta di indennizzo formulata in istanza per il mancato trasloco deve essere valutata con esclusivo riferimento alla numerazione [redacted] (e non anche alla numerazione [redacted], pur indicata nell'istanza GU14), dal momento solo tale utenza risulta menzionata da parte della società istante sia nel modulo di "Trasloco della linea ADSL" trasmesso tramite fax dalla società istante in data 9 dicembre 2013 sia nei successivi invii.

Ciò premesso, alla luce di tutto quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta della società istante viene sostanzialmente accolta, come di seguito argomentato.

Sull'omesso trasloco dell'utenza n. [redacted].

In via preliminare si richiama:

- in tema di onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 3533 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. 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 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi;

– la "Carta del Cliente Vodafone" per i servizi di telefonia fissa e di accesso a internet da postazione fissa", che, nella Parte Terza, prevede che il "Tempo massimo per l'attivazione del servizio e per il trasloco dell'utenza" per il "Servizio di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata" è di "60 giorni solari".

Nel caso di specie, risulta agli atti che, al di là di tutti i numerosissimi infruttuosi tentativi di inoltro della richiesta di trasloco, l'utente abbia, di fatto, formalizzato la prima richiesta di trasloco tramite fax in data 9 dicembre 2013, confermandola con i successivi fax dell'11 dicembre 2013 e 18 dicembre 2013 ed, infine, con raccomandata A/R del 22 gennaio 2014. A tutte queste richieste la società Vodafone non risulta aver dato corso pur avendo dato atto, con la memoria difensiva, di aver ricevuto in data 9 dicembre 2013 una segnalazione da parte della società istante circa la "difficoltà di scaricare il modulo del trasloco".

Stante la dedotta impossibilità da parte di Vodafone di evadere la richiesta di trasloco pervenuta tramite fax dalla società istante, lo stesso operatore avrebbe dovuto provare e documentare di essersi tempestivamente adoperato al fine di rimuovere gli impedimenti occorsi in fase di procedura "online", difficoltà peraltro confermata dalla "trascrizione della chat" ricevuta tramite e-mail da "Vodafone Web Chat", circostanza documentata agli atti dalla società istante. Al contrario, l'operatore non ha né mostrato di aver offerto a La [redacted] Logistica una soluzione alternativa per l'inoltro della richiesta di trasloco, né ha contestato la circostanza più volte ribadita dalla stessa - anche per iscritto in data 18 dicembre 2013 - che l'invio del modulo di trasloco tramite fax fosse stato suggerito dallo stesso Servizio Clienti dell'operatore.

Per quanto sopra esposto, la richiesta di trasloco effettuata tramite il modulo del "Trasloco linea ADSL", formalizzata per la prima volta dalla società istante in data 9 dicembre 2013 per l'utenza n. [redacted], deve ritenersi valida a tutti gli effetti.

A fronte, quindi, di tale richiesta, peraltro reiterata più volte con lo stesso mezzo, Vodafone avrebbe dovuto attivare i servizi telefonici su tale utenza presso la nuova sede dell'utente entro 60 giorni dalla medesima, come previsto dalla "Carta del Cliente Vodafone", ovvero entro il 7 febbraio 2014, cosa che non risulta essere avvenuta.

Pertanto, in assenza di qualsiasi prova contraria da parte dell'operatore Vodafone, si ritiene sussistere in capo allo stesso una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile; ne consegue il diritto per l'utente ad un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 8 febbraio 2014 (il giorno successivo alla data in cui avrebbe dovuto essere traslocato il servizio) e il *dies ad quem* nella data del 27 giugno 2014 (giorno in cui la società istante richiedeva la migrazione ad altro operatore).

Per il calcolo dell'indennizzo si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 3, comma 1, e 12, comma 2, del summenzionato Regolamento, che prevede, nel caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, che gli operatori siano tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non

accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 2.100,00 (euro 15,00 x 140 giorni di ritardo nel trasloco dell'utenza n. [redacted]).

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

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

UDITA l'illustrazione della Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 luglio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in sostanziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 24 settembre 2014 dalla società La [redacted] Logistica [redacted] nei confronti di Vodafone Omnitel [redacted] che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 2.100,00 a titolo d'indennizzo il mancato trasloco dell'utenza n. n. [redacted];

c) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La somma così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) lettera a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

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
Gemma Pastore

Il Presidente
Sandro Vannini