

DELIBERA N. 51/2022

(GU14/68910/2019)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/03/2022;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 15/01/2019 acquisita con protocollo n. 0016764 del 15/01/2019;

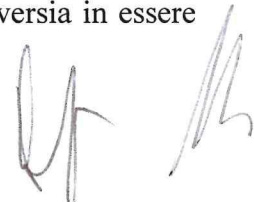
VISTI gli atti del procedimento;

RELATORE del Comitato: Avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente [REDACTED], codice fiscale [REDACTED] ha presentato in data 15/01/2019 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere



con la società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu). Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente, avente codice cliente 123850052, in data 8 settembre 2017 chiede il trasloco della linea telefonica [redacted] di sua proprietà, da [redacted] a Via [redacted] ma che l'effettivo trasloco della linea non è mai avvenuto. Dunque, ne consegue la perdita di numerazione telefonica e l'omessa portabilità del numero telefonico. In un primo momento gli operatori Vodafone hanno notiziato l'utente della possibilità di attivare la fibra all'indirizzo di destinazione con l'offerta voce ed internet a 26,49 euro al mese per un anno, con internet illimitato a 30 mega e telefonate con scatto alla risposta di 0.19cent sui fissi e 0.19 cent al minuto sui cellulari. In data 14 settembre 2017, in data 22 settembre 2017, in data 3 ottobre sono stati fatti tre diversi interventi dai tecnici con i quali si è constatata l'impossibilità di attivare la linea non riuscendo ad installare i cavi telefonici a seguito delle condizioni di ostruzione del pozzetto Telecom, tali da rendere irraggiungibili i cavi per effettuare l'intervento. Il tecnico dichiara che segnalerà il problema e che sarà necessario inviare una squadra per ripulire il condotto di collegamento alla centralina. In seguito ulteriori sopralluoghi il 19 ottobre 2017, 3 novembre 2017, in tale data la [redacted] apprende che gli interventi di KO tecnico comunicati dagli operatori che hanno effettuato i sopralluoghi non risultano tutti eseguiti e conteggiati nello storico della Vodafone. In seguito la Signora [redacted] contatta il 190 relazionando al reparto tecnico circa le attività svolte e chiedendo contezza degli interventi svolti. L'operatrice rileva solo tre interventi a fronte dei cinque effettivamente realizzati, e che installare la linea serve necessariamente un intervento di pulizia del pozzetto Telecom, e che sicuramente non sarebbe intervenuta la Vodafone per un intervento che risulta essere di competenza comunale. In seguito in data 9 novembre 2017 è stato effettuato un ultimo intervento durante il quale il tecnico ha constatato la impossibilità di intervenire in merito alla situazione del pozzetto. Il 14 novembre la signora [redacted] non risponde, per motivi personali legati ad un'emergenza sanitaria, ad una telefonata della Vodafone, ed il successivo 22 novembre riceve un sms "ti informiamo che per cause non dipendenti da Vodafone non è possibile proseguire con il trasloco della tua linea fissa Vodafone. Puoi richiedere il recesso dal tuo contratto di rete fissa accedendo al fai da te del sito Vodafone o inviando raccomandata ti ricordiamo che con la cessazione della linea telefonica perderai il tuo attuale numero di telefono". In seguito il 23 novembre l'istante contatta la Vodafone per ulteriori spiegazioni. Il 27 novembre la signora [redacted] viene ricontattata da Vodafone che le comunica di dover restituire la Vodafone station completa di tutte le sue parti, e ripetendo nuovamente l'accaduto risulterà che la linea era sin dall'inizio ritenuta "non esercitabile". Dunque, alla luce dei fatti rappresentati l'utente richiede: - indennizzo per violazione art 4 comma 1 e 2 del Regolamento Indennizzi; indennizzo per violazione art 7 comma 1 del Regolamento; - indennizzo per violazione art 10 del regolamento; - spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia Spa con propria memoria ha rappresentato quanto segue: in primo luogo, pone in rilievo di aver avviato, come richiesto dalla Signora [redacted] la procedura di trasloco avente ad oggetto il numero telefonico [redacted]

L'operazione, però non ha avuto buon esito per cause non imputabili all'operatore, bensì riferibili a diversi problemi tecnici riscontrati sulla canalina che risultava ostruita. In virtù di quanto stabilito dall'art 9 delle condizioni generali di contratto "nessuna responsabilità verso il cliente è imputabile a Vodafone nei seguenti casi: imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche, od ostacoli, errata utilizzazione da parte dei clienti e della Vodafone station e/o dei suoi accessori, utilizzo delle sim in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente, forza maggiore, guasti o in caso di manutenzione straordinaria informandone il cliente". A ciò si aggiunga, altresì, che Vodafone ha in ogni caso, comunicato all'istante l'esito negativo del trasloco, in data 22.11.2017 l'operatore ha comunicato quanto segue alla signora [REDACTED] "ti informiamo che per cause non dipendenti da Vodafone non è possibile proseguire con il trasloco della tua linea fissa Vodafone. Puoi richiedere il recesso dal tuo contratto di rete fissa accedendo al fai da te del sito Vodafone o inviando raccomandata ti ricordiamo che con la cessazione della linea telefonica perderai il tuo attuale numero di telefono".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalle memorie fornite dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante trovano parziale accoglimento per i motivi di seguito precisati. 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, o l'impossibilità, relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali 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. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. L'istruttoria condotta ha accertato che l'utente in data 8 settembre 2017 richiede il trasloco della propria linea telefonica, a cui Vodafone dà seguito, inviando un tecnico per effettuare vari sopralluoghi. Il tecnico, già dal primo sopralluogo non è riuscito a rilevare la posizione dei cavi con risultato di un primo KO tecnico, seguito da un secondo intervento a cui ha dato seguito l'impossibilità di provvedere al trasloco per problemi legati all'ostruzione della canalina. Dunque, l'operatore Vodafone in data 22 novembre comunica alla signora [REDACTED] l'impossibilità di portare a termine il trasloco della linea telefonica e del numero storico della linea. Preme evidenziare che è comunque onere dell'operatore informare l'istante

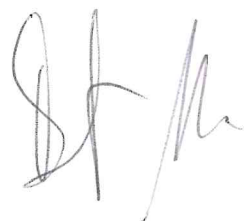


di quello che accade. Per tutto quanto esposto, si rileva che la mancata attivazione del trasloco della linea telefonica è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dalla data dell' 8 settembre 2017 e sino alla data del 22 novembre 2017 (data quest'ultima che si riferisce alla comunicazione di Vodafone di non poter proseguire con il trasloco della linea telefonica per cause non imputabili ad esso operatore), per un numero complessivo di 75 giorni; in tal caso, occorre tener presente che le condizioni contrattuali prevedono l'attivazione del trasloco della linea telefonica entro il termine di 30 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto; pertanto, occorre detrarre i 30 gg. per l'effettuazione del trasloco, previsti dalle condizioni del contratto, e riconoscere l'indennizzo per i restanti 45 gg., che per euro 7,50 pro die determinano un importo totale di euro 337,50 - ex Art. 4 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom – Allegato A - n. 347/18/cons. La richiesta di violazione degli oneri informativi – ex art. 4, comma 2 del citato Regolamento Indennizzi - è assorbita dal riconoscimento della domanda principale di cui all'art.4, comma 1. Inoltre, occorre rilevare che la problematica riscontrata dall'operatore e l'impossibilità da parte sua di poter traslocare la linea telefonica dell'utente al nuovo indirizzo, a seguito della citata comunicazione del 22 novembre 2017, determina responsabilità in capo all'operatore, il quale, dopo una serie di interventi, il cui risultato è stato sempre un Ko tecnico dovuto a problemi di canalina Telecom ostruita, a cui solo il 22 novembre 2017 viene dato riscontro all'istante della impossibilità di allacciare la linea telefonica e sulla possibilità dell'utente di recedere dal contratto, perdendo la portabilità del numero telefonico e la successiva numerazione telefonica. In seguito alla citata comunicazione del 22 novembre 2017, avvenuta con ritardo, l'operatore Vodafone ha comunicato all'istante, a seguito di recesso, la numerazione telefonica. Dunque, la richiesta risulta accoglibile – ex art. 10, comma 1 del Regolamento Indennizzi – pari a euro 100,00 per otto anni di precedente utilizzo della numerazione per un totale indennizzabile di euro 800,00. Si deve rilevare, inoltre, che la richiesta in merito al ritardo della portabilità del numero telefonico - ex art. 7, comma 2 del citato Regolamento Indennizzi - è assorbita dal riconoscimento della perdita della numerazione telefonica. Infine, non risulta accoglibile la richiesta per spese di procedura, in quanto la procedura nella piattaforma digitale di Conciliaweb è completamente gratuita e risulta solo facoltativa l'assistenza di un legale di parte;

DELIBERA

Articolo 1

1. Per tutte le motivazioni in premessa, l'Operatore Vodafone Italia SPA, in parziale accoglimento dell'istanza del 15 gennaio 2019, è tenuto a corrispondere l'importo totale di euro 1.137,50 (millecentotrentasette,50) mediante bonifico /assegno circolare all'istante nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.





AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio