

Oggetto: definizione della controversia Sxxx Cxxx e Associati / Vodafone S.p.A. (Lazio/D/340/2017)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la 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);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Sxxx Cxxx e Associati presentata in data 16.03.2017 PROT. 2143 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Con istanza per la definizione della controversia presentato via pec in data 15.03.2017, avente ad oggetto: contratto business - servizi di telefonia fissa – servizi internet/adsl, lo Studio Contino e Associati adiva il Corecom Lazio nei confronti di Vodafone s.p.a., lamentando: -la mancata o parziale fornitura del servizio – il ritardo nella fornitura del servizio – spese/fatturazioni non giustificate – la mancata portabilità/migrazione.

Nello specifico, l'istante lamentava di aver sottoscritto un contratto di abbonamento linea e adsl con la Vodafone in data 30.01.2015, ma che la migrazione e l'attivazione delle numerazioni oggetto di istanza (06.3xxxxxxx e 06.3xxxxxxx) avveniva soltanto nel mese di maggio 2015, accusando peraltro sulla linea l'irregolarità dei servizi voce e dati forniti. L'Istante rappresentava, inoltre, di aver chiesto nel gennaio 2016 il trasloco delle suddette linee 06.3xxxxxxx e 06.3xxxxxxx presso la nuova sede legale dello studio, ma che la richiesta di trasloco non veniva evasa e che, pertanto, l'Istante sarebbe rimasto privo di linea telefonica ed internet. L'Istante, ancora, lamentava l'addebito di costi per servizi non utilizzati a partire da gennaio 2016 per le linee 06.39913393 e 06.397546241.

In ultimo, poiché l'istante si vedeva costretto a cambiare operatore telefonico, contestava alla Vodafone la perdita della propria numerazione.

Premesso quanto sopra, l'utente richiedeva: *“indennizzo per ritardata attivazione da gennaio 2015 a maggio 2015; indennizzo per mancato trasloco; indennizzo per perdita della numerazione; ripetizione delle somme sostenute per attivare un nuovo numero; indennizzo per mancata informativa; indennizzo per mancata risposta ai reclami; storno dell'insoluto; risarcimento di tutti i danni”*.

2. La posizione dell'operatore.

Con memoria difensiva di parte del 14.04.2017, Vodafone Italia s.p.a. contestava le richieste avanzate dal ricorrente, sostenendo di aver agito correttamente e tempestivamente, ed insistendo per il rigetto di tutte le domande avverse. In particolare, Vodafone Italia s.p.a., circa il presunto ritardo

contestato dall'Istante nella procedura di migrazione, da gennaio 2015 a maggio 2015, evidenziava di aver provveduto tempestivamente alla migrazione delle numerazioni telefoniche e allegava documentazione relativa alle schermate da dove le utenze, oggetto di istanza GU14, risulterebbero attive dal 13.02.2015. In caso di accertato ritardo nella procedura di migrazione, Vodafone Italia s.p.a. chiedeva, in subordine, l'eventuale applicazione dell'indennizzo nella misura ridotta di 1/5 come da art. 3, comma 3 Del. 73/11/Cons.

Vodafone Italia s.p.a. eccepiva il ritardo, superiore a 45 giorni, nella contestazione delle fatture da parte dell'Istante ed insisteva per il rigetto di tutte le richieste risarcitorie avverse, invocando la violazione di quanto previsto ex art. 19, co. 4 Del. 173/07/Cons.

Infine, rilevava la mancata produzione probatoria circa il presunto mancato trasloco delle numerazioni nel gennaio 2016.

3. Repliche dell'istante.

Con note del 29.04.2017, lo Studio Contino e Associati eccepiva l'infondatezza e l'irrelevanza delle argomentazioni avverse ed insisteva nelle proprie richieste, così come formulate con istanza GU 14. L'Istante contestava la produzione documentale di Vodafone, poiché riproduzione grafica di due schermate non ben identificabili, ed insisteva per lo stralcio delle stesse.

L'Istante insisteva sulla richiesta di indennizzo per il ritardo nella migrazione, evidenziando che, a causa del suindicato ritardo, Vodafone dapprima applicava una scontistica sulle fatture emesse, riconoscendo così il proprio inadempimento, e poi installava una nuova Vodafone station, non richiesta, con ulteriore aggravio di costi per l'Istante.

Lo Studio Contino e Associati insisteva per lo storno di Euro 1.057,64, importo relativo a fatture emesse tra dicembre 2015 e agosto 2016, poiché relative a servizi mai erogati, a causa del mancato trasloco delle linee telefoniche. Insisteva, quindi, per il riconoscimento di 1) Euro 1.800,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio, da marzo 2015 a maggio 2015, ovvero 1.500,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea dal 13.02.2015 a fine maggio 2015; 2) Euro 6.390,00 a titolo di indennizzo per mancato trasloco dal 01.01.2016 al 01.08.2016 (data istanza UG); 3) Euro 4.000,00 a titolo di indennizzo per perdita di numerazione telefonica utenza business; 4) indennizzi per mancata informativa e mancata risposta ai reclami, in particolare reclamo del 27.06.2016; 5) storno dell'insoluto pari a Euro 1.057, 64.

A fondamento delle proprie argomentazioni, l'Istante allegava nota di credito emesse da Vodafone Italia s.p.a. in data 23/05/2016, verbale di riconsegna del 19/02/2016 dell'immobile dove insistevano le linee telefoniche oggetto di istanza GU 14; sollecito di pagamento da parte di Europa Factor, mandataria Vodafone.

4. Motivazione della decisione.

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

Nel merito, alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare accoglimento solo nei limiti di quanto di seguito argomentato.

L'utente, in un primo momento, con istanza GU 14 lamenta il ritardo nella procedura di migrazione da gennaio 2015 (30.01.2015 data del contratto) a maggio 2015, ma non fornisce nulla a

sostegno della propria richiesta. Con memoria autorizzata, l'operatore telefonico fornisce documentazione attestante l'attivazione delle due linee telefoniche, oggetto di istanza, a partire dal 13.02.2015.

Successivamente, l'utente chiede indennizzo per malfunzionamento dei servizi, da febbraio 2015 a maggio 2015, ma non fornisce alcun supporto probatorio a sostegno delle proprie richieste.

Quanto al presunto mancato trasloco delle linee telefoniche, l'Istante non produce nulla a supporto della propria richiesta, se non il verbale di consegna dell'immobile in data 19.02.2016, mentre risultano agli atti fatture emesse per traffico telefonate e dati fino a maggio 2016.

La domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, poiché lo stesso non ha adempiuto l'onere probatorio sullo stesso incumbente. Con riferimento al caso di specie, si evidenzia il consolidato orientamento di questo Organo in forza del quale *“per ottenere il riconoscimento di un indennizzo per asserito ritardo nel trasloco della linea, l'utente avrebbe dovuto quantomeno produrre la richiesta di trasloco della linea”* (così ex multis Corecom Lazio Delibera n. 37/11).

Negli stessi termini, dovrà essere rigettata anche la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, considerato, inoltre, che l'utente non ha fornito alcuna prova circa il numero degli anni di precedente utilizzo delle utenze (utile alla quantificazione dell'eventuale indennizzo), né l'avvenuta effettiva attivazione di una nuova linea telefonica/adsl presso la nuova sede legale.

Sul punto, pertanto, occorre tenere conto del comportamento colposo dell'istante che, dopo aver appreso dell'impossibilità di poter ottenere la vecchia numerazione, non solo non lo contestava, ma neppure si è attivato prontamente per il recupero della stessa a mezzo istanza di provvedimento temporaneo. Agli atti, infatti, mancano reclami volti a richiedere la riassegnazione del numero, né risulta depositata un'istanza GU5 volta a richiedere l'adozione di un provvedimento d'urgenza per il recupero della numerazione fissa (adempimento che avrebbe potuto rivelarsi decisivo al fine di impedire la definitiva perdita delle utenze), né alcuna altra azione risulta posta in essere dallo Studio CONTINO, manifestando così la sua carenza di interesse per il recupero della numerazione.

Alla luce di quanto argomentato, quindi, la relativa domanda di indennizzo deve quindi ritenersi rigettata. Conseguentemente, non potrà trovare accoglimento la richiesta di storno dell'insoluto pari a Euro 1.057, 64.

Dovrà, invece, essere riconosciuto un indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato in data 27.06.2016.

In tal senso, infatti, si ricorda che, per orientamento ormai consolidato, meritano accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta scritta al reclamo (laddove documentati). Infatti, come già più volte affermato dall'Autorità rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta anche qualora il reclamo sia rigettato. Ne deriva che ai sensi di quanto previsto ex art. 11, comma 1 a mente del quale: *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”* l'applicazione nella misura massima edittale prevista di € 300,00.

Infine, la richiesta di Risarcimento dei danni sofferti dallo studio è palesemente inammissibile in quanto per vedersi soddisfare siffatte richieste soccorre l'espressa previsione di cui al comma 5 dell'art. 19 all. A Del 173/07/Cons, in forza della quale resta salva la possibilità per l'utente di richiedere solo in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. che il Gestore VODAFONE S.p.a. è tenuto al pagamento del seguente indennizzo: ex art. 11 comma 1 ex Del. 73/11/Cons per omesso riscontro al reclamo per complessivi **€ 300,00**, potendo il Gestore ai sensi di quanto previsto ex art. 1243 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste di debito e di credito esistenti tra le parti;
2. che 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. che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
4. che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
5. di notificare il presente provvedimento alle parti;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio
f.to