corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

ARS

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

CO.RE.COM. SICILIA

DETERMINA n° 2/ 2018

Definizione della controversia

/ VODAFONE ITALIA S.p.A.-TELETU

GU14/89/2016

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA CO.RE.COM. SICILIA"

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell'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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il "*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.)*;

VISTO l'accordo quadro tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, sottoscritto il 4 Dicembre 2008;

VISTO l'art. 4 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 4 Dicembre 2015, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, *l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del "*Regolamento"*;

VISTO il "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni (di seguito "*Regolamento"*);

VISTO il "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l'art. 19, comma 7, del "*Regolamento" che attribuisce al dirigente della struttura*

amministrativa del Co.Re.Com. la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 *(cinquecento/00)*;

VISTA l'istanza di definizione del ***sig.*** acquisita *l'11 aprile 2016 al n. prot. 17689*;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

Con l'istanza di definizione, il sig. contesta, all'operatore **Vodafone Italia S.p.A.** (di seguito Vodafone), il mancato trasloco dell'utenza privata n. 091 5507057, alle stesse condizioni di prezzi e tariffario in essere previste dal contratto telefonico voce e Adsl "Tutto Compreso", stipulato a suo tempo con Teletu oggi Vodafone Italia S.p.A.

L'utente rappresenta che in data 16 novembre 2015 ha richiesto, alla Vodafone-Teletu, il trasloco dell'utenza da Palermo a Roma, utilizzando il previsto formulario, e di averlo inviato con raccomandata A.R. e anticipato via fax. L'utente riferisce, inoltre, che il 23 novembre 2015 la Vodafone gli comunica telefonicamente che il trasloco sarebbe stato possibile solo stipulando un nuovo contratto a nuove condizioni. L'utente il 25 novembre 2015 inoltra quindi un reclamo a mezzo fax chiedendo di effettuare sollecitamente il trasloco dell'utenza mantenendo le medesime condizioni di prezzi e tariffe in essere precisando di non avere più la disponibilità dell'immobile dove era attiva l'utenza.

Il giorno 1 dicembre 2015 la Vodafone comunica telefonicamente l'impossibilità di procedere al trasloco mantenendo le condizioni in essere. Il 2 dicembre 2015 l'istante invia alla Vodafone una diffida ad adempiere ex art. 1454 cc.

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

- indennizzo per omesso trasloco della linea voce e adsl;
- indennizzo per mancata risposta scritta al reclamo;
- indennizzo per il maggior onere sostenuto per la nuova utenza in Roma;
- rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATA LA POSIZIONE DELL'OPERATORE:

La **Vodafone Italia S.p.A.** nella propria memoria difensiva eccepisce, la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità a proprio carico in relazione all'asserito mancato trasloco dell'utenza 091 5507057 da Palermo a Roma ed evidenzia la correttezza del proprio operato gestionale.

La Vodafone rappresenta che il trasloco della linea è espletato laddove sia possibile e richiama la lettera f) del modulo di richiesta trasloco che recita: "*laddove il trasloco non sia possibile, sarà cura*

di Teletu contattare il cliente per avviare le procedure di dismissione del servizio", come è poi avvenuto nel caso di specie. Vodafone rileva inoltre che la verifica della possibilità tecnica di eseguire il trasloco è prevista, altresì, dalle Condizioni Generali di Contratto.

MOTIVAZIONE DELLA DECISIONE:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato.

In relazione al lamentato omesso trasloco della linea voce e adsl:

- preso atto che l'operatore ha informato l'utente dell'impossibilità di effettuare il trasloco alle condizioni richieste, causa la fusione per incorporazione di Teletu S.p.A. in Vodafone e che lo stesso sarebbe stato possibile solo stipulando un nuovo contratto secondo le offerte commerciali in essere al momento presso Vodafone, e che, ove fosse stata chiesta la risoluzione del contratto, i costi relativi sarebbero stati a carico del cliente;
- considerato che, sia il modulo di richiesta di trasloco, sia le condizioni generali di contratto, non garantiscono la certezza della possibilità di trasloco ma contemplano anche la possibilità che il trasloco non sia possibile,
- non ravvisando alcun obbligo in capo all'operatore e pertanto alcun inadempimento contrattuale, la richiesta di indennizzo per omesso trasloco della linea voce e adsl non può essere accolta.

Di contro non si ravvisa neanche l'onere in capo all'utente di corrispondere le penali per la responsabilità della risoluzione contrattuale in quanto la stessa sarebbe stata indotta dalla impossibilità del trasloco e non spontaneamente determinata dal cliente.

Risulta invece accoglibile la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo nella considerazione che l'operatore, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, in caso di rigetto, è tenuto a formulare la risposta, in esito al reclamo, in forma scritta, adeguatamente motivata e deve indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Nel caso di specie l'operatore si è limitato a rigettare il reclamo esclusivamente telefonicamente, pertanto è tenuto a corrispondere un indennizzo di euro 101,00 (centouno/00) quantificato, ai sensi dell'art. 11 comma 1 dell'allegato A della delibera n. 73/11/CONS, moltiplicando euro 1,00 per numero 101 giorni di ritardo, calcolati dal 25 novembre 2015, data dell'inoltro del reclamo scritto, al 4 aprile 2016, data dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, al netto dei 30 giorni previsti da contratto quale termine massimo per il riscontro dei reclami.

Riguardo, poi, alla generica richiesta di indennizzo per il maggior onere sostenuto dall'utente per la nuova utenza in Roma, nella considerazione che, ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento di

cui alla delibera n. 173/07/CONS "*l'Autorità, con provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nel caso nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*" non può trovare accoglimento.

Per quanto riguarda, in ultimo, la richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti e la proposta transattiva del gestore si ritiene congruo liquidare la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

1. di accoglier parzialmente l'istanza del sig. nei confronti dell'operatore **Vodafone Italia S.p.A.**
2. La **Vodafone Italia S.p.A.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di **euro 50,00 (cinquanta/00)** quale rimborso delle spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

   - euro 101,00 (centouno/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
3. Di rigettare le ulteriori domande dell'utente.
4. La società **Vodafone Italia S.p.A.** è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM.*

Palermo, 20 Marzo 2018

Il Dirigente
della *Segreteria Co.Re.Com. Sicilia*
arch. Francesco Di Chiara