

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 29 luglio 2014, con cui il sig. Giuliani XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel B.V. a marchio Teletu, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 31 luglio 2014 e del 24 settembre 2014, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita

controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 27 ottobre 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 27 ottobre 2014;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 29 luglio 2014, il sig. XXX Giuliani ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Vodafone Omnitel B.V. – a marchio Teletu (d'ora in avanti Teletu), ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e internet/adsl.

1. La posizione dell'istante

Il sig. Giuliani, titolare dell'utenza XXX, nell'istanza di definizione amministrativa della controversia e nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue:

- Di essere migrato, nel luglio 2012, da Telecom Italia SpA (d'ora in avanti Telecom) a Teletu in relazione ai servizi business di telefonia fissa e internet/adsl;
- Di avere inoltrato telefonicamente, nel luglio 2013, a Teletu richiesta di trasloco dei servizi relativi all'utenza XXX da Via XXX a via XXX nell'ambito dello stesso comune di XXX, ricevendo da parte dell'operatrice del *customer care* conferma circa la fattibilità dell'operazione, ribadita con la successiva comunicazione datata 26 luglio 2013, da cui risulta: *“Al trasloco della tua linea telefonica pensiamo noi. Ti confermiamo che il tuo numero di telefono è rimasto invariato: XXX. (...) Ti ricordiamo che la tua nuova linea sarà attiva entro 8 settimane dal ricevimento della tua richiesta di trasloco.”*;
- Di avere, nei mesi di agosto e settembre 2013, sollecitato il servizio clienti dell'operatore ad effettuare il trasloco;
- Di avere, nel novembre 2013, inviato a Teletu, tramite racc. a/r, un primo reclamo per il mancato trasloco con richiesta di rimborso della fattura n. 23726948053 di € 126,48, emessa in data 20 ottobre 2013, per servizi non fruiti, in quanto relativa ai mesi di agosto e settembre 2013 per quanto riguarda il servizio adsl e relativa al periodo 13 settembre 2013/12 novembre 2013 per il servizio fonia;
- Di avere, in data 13 gennaio 2014, inviato un secondo reclamo con contestuale richiesta di rimborso della fattura n. 23728191297 di € 110,78, emessa in data 20 dicembre 2013, sempre per servizi non fruiti, in quanto relativa al periodo ottobre/novembre 2013 per quanto riguarda il servizio adsl e al periodo 13 novembre 2013/12 gennaio 2014 per quanto riguarda il servizio fonia;
- Di non avere ricevuto alcun riscontro da parte dell'operatore in ordine ai predetti due reclami;
- Di essere, in data 20 gennaio 2014, stato contattato dalla ditta XXX che aveva avuto, in subappalto dalla società Valtellina XXX, l'intervento sulla rete telefonica, finalizzato a consentire il trasloco richiesto.
- Che, nonostante l'intervento dei tecnici, ultimato alla fine di gennaio 2014, il quale avrebbe dovuto rivelarsi risolutivo, il trasloco dei servizi voce e adsl non è stato effettuato;

- Di avere, in data 10 marzo 2014, inviato un altro reclamo scritto, rimasto privo di riscontro, con contestuale richiesta di rimborso della fattura n. 23729422140 di € 110,78, emessa in data 20 febbraio 2014, relativamente ai mesi di dicembre 2013 e gennaio 2014 per quanto riguarda il servizio adsl e il periodo 13 gennaio 2014/12 marzo 2014 per il servizio voce;
- Che, in data 27 giugno 2014, un operatore di Teletu lo ha contattato per informarlo dell'avvenuta attivazione dei servizi di telefonia e internet/adsl nonché della sussistenza di un guasto tecnico che ne impediva la regolare fruizione;
- Che, in data 30 giugno 2014, un tecnico Telecom lo ha contattato, comunicandogli di aver riparato il guasto tecnico, ragion per cui soltanto a partire dalla stessa data i servizi voce e internet/adsl sono risultati regolarmente funzionanti presso l'indirizzo di XXX;

Sulla base di tali premesse, il sig. Giuliani ha formulato le seguenti richieste:

- Indennizzo per i disagi patiti a causa del ritardo nel trasloco della linea, secondo i parametri previsti dalla Del. A.G.Com. 73/11/Cons;
- Indennizzo per la mancata risposta ai tre reclami inoltrati a Teletu;
- Rimborso delle fatture n. 23726948053, del 20 ottobre 2013 (di € 126,48), n. 23728191297 del 20 dicembre 2013 (di € 110,78), n. 23729422140 del 20 febbraio 2014 (di € 110,78), n. 23730639222 del 20 aprile 2014 (di € 110,78) e n. 23731846160 del 20 giugno 2014 (di € 110,78);
- Rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Teletu, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- In data 22 luglio 2013, il sig. Giuliani ha chiesto il trasloco della linea fissa XXX a Teletu, che prontamente ha inoltrato la relativa richiesta a Telecom, quale proprietaria delle centraline;
- In data 21 agosto 2013, Telecom comunicava a Teletu la data di attesa consegna (dac) del trasloco;
- In seguito, Telecom ha ritardato la procedura di trasloco dell'utenza, costringendo Teletu ad effettuare ben otto segnalazioni alla stessa Telecom (in data 20/9/13; 27/9/13; 16/10/13; 27/11/13; 30/1/14; 20/3/13; 21/5/13; 24/6/14);
- In data 27 giugno 2014 è stato effettuato il trasloco dell'utenza.

Sulla base di tali premesse, Teletu ha chiesto il rigetto delle domande formulate dal sig. Giuliani, per assenza di responsabilità di Teletu in ordine al lamentato ritardo del trasloco dei servizi di telefonia fissa ed internet/adsl.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, le domande formulate dal sig. Giuliani possono essere accolte solo in parte per i motivi qui di seguito esposti.

Dalla documentazione acquisita all'istruttoria, si rileva che il Sig. Giuliani, in data 22 luglio 2013, ha inoltrato a Teletu richiesta di trasloco, da via XXX, XXX, dell'utenza XXX sulla quale era attivo sia il servizio voce che il servizio adsl.

Sebbene l'operatore abbia invocato la responsabilità di Telecom per il ritardo nell'espletamento del trasloco dell'utenza, senza tuttavia il necessario supporto documentale, dagli atti risulta che Teletu non è stata in grado di informare correttamente l'utente dei motivi del ritardo e dei tempi necessari per la risoluzione delle problematiche tecniche asseritamente incontrate, venendo meno agli obblighi contrattualmente previsti.

Come stabilito dalla sentenza della Corte di Cassazione SS. UU. 30 ottobre 2001 n. 13533, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla

semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore. Teletu pur se gravata dall'*onus probandi* così stabilito, ha omesso di fornire adeguato supporto probatorio in ordine a quanto dichiarato.

Alla luce del consolidato orientamento dell'A.G.Com. (cfr. da ultimo Del. A.G.Com. 35/15/CIR) si contesta dunque all'operatore, in quanto titolare del rapporto contrattuale con il cliente, di non aver continuativamente e puntualmente informato l'istante circa lo stato di avanzamento della sua richiesta e, soprattutto, circa le asserite problematiche, anche eventualmente indipendenti dall'operatore, che hanno causato il ritardo nel trasloco dell'utenza, atteso che l'omissione di detti oneri informativi è indennizzata ai sensi dell'art. 3, comma 2, dell'All. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, secondo cui, *"Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"*.

Nel caso in esame, tuttavia, occorre evidenziare che, sino ad una certa data, l'operatore ha informato telefonicamente il sig. Giuliani, come da lui stesso confermato nella descrizione dei fatti presente dell'istanza di definizione, dell'esistenza di problemi in merito al trasloco. Tale elemento risulta corroborato dalla circostanza per cui l'utente, evidentemente informato dall'operatore che i servizi di telefonia e adsl risultavano ancora attivi in via XXX, abbia utilizzato i predetti servizi sino a gennaio 2014, come si evince dai consumi riportati dalle fatture n. 23726948053, di € 126,48 e n. 23728191297 del 20 dicembre 2013 (di € 110,78).

Non può omettersi di rilevare che nelle date del 22 e 27 gennaio 2014 è intervenuto, presso l'abitazione dell'utente, personale tecnico della ditta XXX, al fine di realizzare il trasloco richiesto, che erroneamente rassicurava il sig. Giuliani dell'imminente attivazione dei servizi.

Appare evidente che successivamente a quella data non vi è stata alcuna comunicazione da parte dell'operatore all'utente, nonostante le segnalazioni effettuate anche per iscritto da ultimo in data 13 marzo 2014, tramite raccomandate A/R.

Alla luce di quanto sopra ricostruito, si ritiene ragionevole applicare il combinato disposto del richiamato art. 3, comma 2, con l'art. 12, comma 2, *Regolamento indennizzi* in virtù del quale l'operatore dovrà corrispondere un indennizzo derivante dalla moltiplicazione del parametro indennitario *pro die* di € 15,00 per ciascuno dei due servizi (voce e Adsl) per 150 giorni (computati in riferimento al periodo compreso tra il 28 gennaio 2014, data successiva all'ultimo intervento tecnico della ditta XXX per risolvere i problemi relativi al trasloco dell'utenza, e il 27 giugno 2014, data di attivazione della linea presso il nuovo indirizzo). Resta salva la facoltà per l'operatore Teletu di rivalersi eventualmente sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti accertati.

Per quanto attiene alla contestazione delle fatture emesse successivamente alla data di richiesta del trasloco, come già accennato, dai conti telefonici in atti risultano consumi sulla linea telefonica intestata all'utente sino alla fattura n. 23728191297 di € 110,78 relativa al periodo 13 novembre 2013 – 12 gennaio 2014; pertanto è evidente che il Sig. Giuliani ha fruito dei servizi offerti dall'operatore sino a gennaio 2014.

Di conseguenza, si ritiene che la richiesta di rimborso formulata dall'utente sia meritevole di accoglimento limitatamente alle fatture n. 23729422140 del 20 febbraio 2014 (di € 110,78), n. 23730639222 del 20 aprile 2014 (di € 110,78) e n. 23731846160 del 20 giugno 2014 (di € 110,78).

Per quanto riguarda la contestazione relativa alla mancata risposta al reclamo, dalla ricostruzione dei fatti verificatisi nel caso in esame risulta che mentre i reclami del 14 novembre 2013 e 14 gennaio 2014 sono stati nei fatti riscontrati, come si deduce peraltro

dagli interventi tecnici effettuati presso l'abitazione del sig. Giuliani, il reclamo del 10 marzo 2014 è rimasto privo di riscontro, per iscritto o per fatti concludenti.

Pertanto, appare meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 11, comma 2, *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in base al quale Teletu dovrà corrispondere al sig. Giuliani l'indennizzo pari ad € 54,00, derivante dalla moltiplicazione del criterio indennitario *pro die* di € 1,00 per un totale di giorni 54, compreso tra il 17 marzo 2014 (data di ricezione della raccomandata A/R spedita 13 marzo 2014) e il 9 giugno 2014 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione, in cui l'utente ha avuto occasione di interloquire con l'operatore in ordine al caso in esame) già decurtati del termine di 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi della sua Carta dei Servizi, per dare riscontro ai reclami.

4. Spese di procedura

Atteso l'esito dell'istruttoria condotta nonché il comportamento delle parti durante l'intera procedura, ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, art. 19, comma 6, si ritiene ragionevole che Teletu provveda alla corresponsione della somma di € 100,00 in favore del sig. Giuliani XXX a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia Giuliani/Vodafone Omnitel B.V. a marchio Teletu che Vodafone Omnitel B.V. a marchio Teletu provveda:

- a corrispondere in favore del sig. Giuliani la somma di € 4.500,00 ai sensi del combinato disposto degli artt. 3, comma 2 e 12, comma 2, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS;
- a rimborsare al sig. Giuliani le fatture n. 23729422140 del 20 febbraio 2014 (di € 110,78), n. 23730639222 del 20 aprile 2014 (di € 110,78) e n. 23731846160 del 20 giugno 2014 (di € 110,78);
- a corrispondere in favore del sig. Giuliani la somma di € 54,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- a corrispondere in favore del sig. Giuliani la somma di € 100,00 in favore del sig. Vodafone Omnitel B.V. a marchio Teletu a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre