

DELIBERA N. 75/20

**XXXXX XXXXX XXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/40821/2018)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 29/04/2020;

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 modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX XXXXXX del 06/11/2018 acquisita con protocollo n. 0181327 del 06/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 6 novembre 2018, la sig. XXXXXX ha rappresentato quanto segue: in data 30 aprile 2018 l'istante contattava il Servizio Clienti della Vodafone chiedendo il trasloco della linea telefonica XXXXXX da Via XXX XXXX (Milano) a Via XXXXXX XXXXXX (Milano) e contestualmente una modifica dell'intestazione del contratto da XXXXX XXXXX a XXXXX XXXXX S.r.l. con conseguente passaggio dello stesso da uso privato a uso aziendale. Circostanza quest'ultima particolarmente importante per la Sig.ra XXXXX poiché da lì a poco vi sarebbe stata l'apertura, in via XXXXX, dell'organismo di Mediazione civile e commerciale di cui la stessa è responsabile. All'istante veniva garantito che il passaggio del contratto da uso privato a uso aziendale sarebbe stato effettuato immediatamente dopo il trasloco. In data 17/5/18 si procedeva alla registrazione telefonica (c.d. verbal order) per avviare la pratica di trasloco: nessuna informazione tuttavia veniva fornita circa i tempi e le modalità del trasloco né veniva trasmessa copia del verbal order né di altra idonea documentazione cartacea. In data 21/5/18 il tecnico incaricato dalla Vodafone si presenta al nuovo indirizzo di Via XXXXXX XXXXXX ammettendo di non poter effettuare il lavoro poiché, per un errore proprio, aveva indicato in memoria un numero civico diverso da quello corretto. Dopo qualche giorno interveniva un secondo e diverso tecnico ma l'intervento non andava a buon fine per ragioni tecniche. Nel frattempo, senza alcun preventivo avviso, segnalazione e/o giustificazione in data 28/5/18 la linea telefonica fissa XXXXXXXXX cessava definitivamente di funzionare: dalla data indicata non è stato possibile usufruire del numero che risulta a tutt'oggi inesistente. Con memoria del 22 dicembre 2018, la sig. XXXXX ha così replicato alla memoria depositata dell'operatore: "Si contesta integralmente quanto sostenuto nella memoria difensiva di Vodafone depositata in data 17/12/18 in quanto priva di contenuto e fondamento, oltre che non supportata da idonea documentazione. La numerazione telefonica fissa XXXXXXXXX risulta "inesistente o inaccessibile" e ciò contrasta evidentemente con l'infondata affermazione di controparte che "il trasloco sia avvenuto". È inverosimile, inoltre, che nella fattura emessa a luglio compaia un presunto utilizzo del numero fisso XXXXXXXXX posto che la numerazione suddetta ha smesso di funzionare definitivamente nel mese di maggio 2018. Nonostante i continui solleciti, anche scritti e i disservizi subiti dall'istante -tutti, peraltro, ampiamente documentati- nessuna proposta di indennizzo è stata formulata in favore dell'istante. Si ribadisce per il resto quanto affermato e comprovato nella memoria di costituzione depositata in data 6/11/18 e in particolare si insiste nella richiesta di indennizzi (...)". Sulla base di tutto quanto esposto, l'istante formula le seguenti richieste: i. indennizzo per mancata gestione del trasloco linea telefonica e ADSL, dal 30/4/18 al 6/11/18, per un totale di € 2.800,00; ii. Indennizzo per illegittima sospensione/cessazione del servizio dal 28/5/18 al 6/11/18, per un totale di € 2.300,00; iii. indennizzo per perdita della numerazione XXXXXXXXX intestata all'utente dal 25/1/18, per un totale di € 1.500,00; iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami (€ 300,00); v. mancata

modifica dell'intestazione del nuovo contratto attivato in Via XXXXX XXXXX e trasformazione da uso privato ad uso aziendale.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella memoria depositata in data 17 dicembre 2018, ha riportato quanto segue: “Da verifica risulta che la cliente sia in gestione ad altro reparto e che il trasloco sia avvenuto. Contatto per indennizzo richiesto (non esercibile) e per riattivazione numero; per quanto concerne i contatti con l'istante: 1° contatto ok- la cliente deve ancora verificare la corretta funzionalità della rete wifi (ha attivato link per sopperire alla mancanza di Vodafone). Creerò nuova attività se chiederà contatto tecnico per problemi e per attivazione messaggio di avviso cambio numero. Nella ft del 13/07/2018 risulta utilizzo del numero di rete fissa XXXXXX e del numero provvisorio presso la nuova sede oltre al canone dei numeri mobili”.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito le richieste dell'istante meritano parziale accoglimento per i motivi ed entro i limiti che saranno qui di seguito esposti. In relazione alla contestata mancata gestione del trasloco, la relativa richiesta di indennizzo merita accoglimento, seppur in una quantificazione differente rispetto a quella prospettata dall'utente. Come è noto, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, delibera Agcom n. 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, 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 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 non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. 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, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Nel caso in esame, dagli atti risulta quale circostanza affermata dalla parte istante, e non contestata dalla parte resistente (anzi dalla stessa implicitamente confermata), la presentazione di richiesta di trasloco dell'utenza n. telefonica XXXXXXX da Via XXX XXX (Milano) a Via XXXXXX XXXXXX (Milano), in data 17 maggio 2018, mediante la registrazione del c.d. verbal order. L'istante, tuttavia, lamenta la mancata gestione del trasloco, causata dapprima da un errore del tecnico incaricato e, successivamente, da problemi riconducibili ad un cavo fuori uso. Vodafone, di contro, afferma di avere attivato i servizi presso l'indirizzo di via XXX

XXX, nonché di avere assegnato un numero provvisorio per la fruizione degli stessi. Dalla documentazione in atti (fattura n. XXX del 13 luglio 2018, depositata dall'utente a seguito di richiesta istruttoria formulata da questo Corecom, ed esponente traffico voce sulla numerazione provvisoria "assegnata" al nuovo indirizzo) risulta in effetti provato che Vodafone abbia attivato i servizi presso il nuovo indirizzo indicato dall'utente. Tuttavia l'operatore non ha fornito alcuna prova circa il completamento della procedura di trasloco attraverso la ri-assegnazione del numero originario, al cui mantenimento la sig. XXXXX era interessata (n. XXXXXXXXX), risultando inadempiente sul punto: di fatto Vodafone ha proceduto all'attivazione di una nuova linea, come pare risultare evidente dalla voce esposta nella citata fattura n. XXX del 13 luglio 2018 ("Contributi attivazione linea fissa") e dal fatto che numero provvisorio risulta essere divenuto poi definitivo. Pertanto, in mancanza di prova circa il corretto completamento del trasloco, o circa la sussistenza di un impedimento all'esecuzione dello stesso non imputabile all'operatore, e in mancanza altresì di prova in merito all'assolvimento degli oneri informativi previsti in capo all'operatore dalla normativa in vigore, è possibile riconoscere alla parte istante il diritto a un indennizzo da calcolare in base al parametro indicato dall'art. 4, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS e da rapportare all'intero periodo intercorrente tra la richiesta del trasloco e la data di presentazione dell'istanza di definizione. Considerati dunque i 173 giorni compresi tra il 18 maggio 2018 (data della richiesta di trasloco, tramite vocal order, secondo quanto affermato dall'utente: circostanza, questa, che, si ribadisce, non essendo stata contestata dall'operatore, può essere posta a fondamento della decisione in base al principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c.), e il 6 novembre 2018 (data di presentazione dell'istanza di definizione), e decurtati i 60 giorni previsti dalla Carta Servizi Vodafone in vigore al momento dei fatti per il completamento del trasloco di linea fissa e Adsl, il parametro giornaliero di € 15,00 (pari a € 7,50 per ogni servizio interessato) andrà rapportato ai 113 giorni di ritardo, per un indennizzo complessivo di € 1.695,00. Tale ammontare, tuttavia, non può essere riconosciuto per intero, in quanto è necessario valutare un dato fattuale che ha ridotto sensibilmente il disagio patito dall'utente conseguentemente al mancato trasloco della linea XXXXXX, ossia l'attivazione dei servizi presso il nuovo indirizzo di via XXXXXX, seppure con una diversa numerazione. In considerazione della fruizione di regolare traffico (come risulta dalla fattura n. XXX del 13 luglio 2018, versata in atti), seppure senza dubbio in condizioni di disagio (stante l'impossibilità di utilizzo della numerazione "storica"), non appare equa la liquidazione dell'indennizzo mediante la mera matematica applicazione del parametro indennizzatorio giornaliero di cui al Regolamento Indennizzi, che ristora appunto una condizione di totale assenza di servizio conseguente alla mancata attivazione dello stesso nella sede indicata per il trasloco; infatti, a mente dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito (così Corecom Lazio, DL/031/16/CRL/UD del 21 aprile 2016). Pertanto, in ossequio a detti principi, si ritiene equo e proporzionale al disagio

conseguente alla fruizione dei servizi senza la possibilità di utilizzare il numero di cui era stato espressamente richiesto il mantenimento, un indennizzo decurtato del 50 % dell'ammontare sopra computato, pari ad € 847,50. Con riguardo alla richiesta di indennizzo per sospensione (rectius interruzione) dei servizi, la stessa risulta meritevole di accoglimento. Nel caso in esame, l'utente ha infatti lamentato non solo l'impossibilità di utilizzare l'utenza n. XXXXXX presso il nuovo indirizzo di via XXXXXX XXXXXX, per le ragioni che si sono poco sopra evidenziate, ma anche la completa interruzione dei servizi voce e Adsl presso il vecchio indirizzo di via XXXXXX (Milano), a partire dal 28 maggio 2018. Tale circostanza è stata resa nota all'operatore sia attraverso il reclamo inviato il 13 giugno 2018 (e ricevuto da Vodafone il 18 giugno 2018), sia attraverso la presentazione di istanza di provvedimento temporaneo; Vodafone, tuttavia, nonostante tali segnalazioni e nonostante il provvedimento temporaneo emanato da questo Corecom in data 2 luglio 2018, non risulta essersi in alcun modo attivata per risolvere il disservizio. Nè ha fornito prova di avere erogato i servizi sull'utenza interessata, come invece sostenuto in memoria. Da quanto esposto, consegue il diritto dell'utente a un equo indennizzo per l'interruzione totale di servizi (non emergendo alcun elemento atto a qualificare il disservizio come sospensione amministrativa), da calcolare in base al parametro giornalieri di € 6,00 di cui all'art. 12, comma 1 del citato Regolamento sugli Indennizzi. Quanto al periodo indennizzabile, mentre è certo il dies a quo, non viene indicato il dies ad quem; tuttavia, atteso che l'interesse alla riattivazione della linea è perdurato senza dubbio durante l'intera procedura conciliativa (vista la presentazione dell'istanza di provvedimento temporaneo e l'emissione del suddetto provvedimento in data 2 luglio 2018), ma non più all'avvio della procedura di definizione, si ritiene corretto indicare tale termine nella data di presentazione dell'istanza di definizione. Moltiplicando dunque il parametro indennizzatorio di € 12,00 (€ 6,00 per ciascuno dei due servizi interrotti) per i 162 giorni compresi tra il 28 maggio 2018 e il 6 novembre 2018, si ottiene un indennizzo complessivo € 1.944,00. In relazione alla richiesta sub iv. di indennizzo per mancata risposta i reclami, la stessa risulta meritevole di accoglimento (seppur in una quantificazione differente rispetto a quella prospettata dall'utente): mentre è presente in atti il reclamo dell'utente, ricevuto dall'operatore in data 18 giugno 2018, non viene data prova di riscontro scritto da parte di Vodafone, che pertanto sarà tenuto a corrispondere un indennizzo da calcolare in base al parametro indicato all'art. 12 del c.d. Regolamento indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS. Considerati i 79 giorni di ritardo intercorsi tra la data di presentazione del reclamo e l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione (che si è svolta in data 5 settembre 2018) e dedotti i 45 giorni previsti per la risposta, la parte istante risulta avere diritto a un indennizzo pari a € 85,00. Non possono invece trovare accoglimento le richieste formulate ai punti iii e v. dell'istanza in quanto le relative contestazioni (perdita della numerazione e mancata modifica del contratto attivato in Via XXXXXX XXXXXX da uso provato a uso aziendale) presentano carattere di novità rispetto all'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione e non risultano pertanto essere state oggetto della precedente procedura conciliativa. Come esplicitato dalle Linee guida di cui alla Delibera 276/13/CONS, "si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso

già sottoposto al tentativo di conciliazione, ... poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a: i. corrispondere in favore della sig. XXXXXX l'importo di € 847,50, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza, per il mancato trasloco dell'utenza n. XXXXXX; ii. corrispondere in favore della sig.ra XXXXXX l'importo di € 1.944,00, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza, quale indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e Adsl sull'utenza n. XXXXXX; corrispondere in favore della sig.ra XXXXXX l'importo di € 85,00, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza, quale indennizzo per mancata risposta ai reclami. Si rigetta ogni altra istanza. La società Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

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

Milano, 29 aprile 2020

IL PRESIDENTE