
ATTI 1.21.1. – 2017/1161/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 21

del 12 febbraio 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

| | |
|-----------------|--------------------------|
| SALA | Marianna Presidente |
| PERIN | Claudia Vice Presidente |
| SAVOINI | Gianluca Vice Presidente |
| CAVALLIN | Mario |
| DONADONI | Pierluigi |

Oggetto: **Definizione della controversia tra XXXXXXXX XXXXXXXX/VODAFONE ITALIA S.r.l.**

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

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. 01 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 propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

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 Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. 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*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 14 febbraio 2017 con cui la società XXXXXX XXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia s.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

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

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 14 febbraio 2017 protocollo n. 2017/4519 ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la società XXXXXX XXXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia insorta con Vodafone Italia s.p.a. (da qui in seguito Vodafone) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa, mobile ed adsl.

1. La posizione dell'istante

In data 13 febbraio 2013 la società XXXXXX sottoscriveva un contratto con Vodafone Italia s.p.a per il servizio Vodafone rete unica; tale servizio consentiva all'istante di avere il servizio di rete fissa, mobile ed adsl con un unico prodotto nelle due sedi ubicate una in Lombardia e l'altra in XXXXXX.

Dal 1 aprile 2015 per esigenze organizzative la società XXXXXX trasferiva la sede ubicata in Lombardia da via XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX, in via XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX. La società aveva comunicato in data 10 febbraio 2015 all'operatore l'esigenza del trasloco della linea telefonica. Il 24 marzo 2015 il tecnico Vodafone riferiva che il trasloco non poteva avvenire per mancanza di linea telefonica pubblica.

Per risolvere temporaneamente il problema l'agenzia Vodafone che seguiva la vicenda attivava una sim voce ed una sim dati. In data 3 aprile 2015 l'istante inviava il primo reclamo all'operatore Vodafone; il 3 luglio 2015 Vodafone comunica di non poter eseguire il trasloco. Nel frattempo il proprietario dell'immobile affittato dall'istante richiedeva a Telecom l'attivazione di una linea telefonica e Telecom provvedeva ad eseguire tutti i lavori necessari per creare la linea telefonica.

In data 28 settembre 2015 la società XXXXXX chiedeva nuovamente il trasloco della linea a Vodafone ed il trasloco avveniva a novembre 2015. L'istante in data 11 novembre 2015 inviava un altro reclamo alla Vodafone con richiesta di indennizzo per l'accaduto.

Per quanto sopra l'istante chiede:

- Rimborso di costi per servizio non erogato nella sede richiesta.
- Rimborso costi per sim dati XXXXXXXXXXX e sim voce XXXXXXXXXXX.
- Indennizzo per ritardo nel trasloco utenze con prefisso 02 e connettività.
- Indennizzo per mancata risposta al reclamo.
- Rimborso spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

In data 24 marzo 2015 Vodafone, a seguito della richiesta di trasloco del 10 febbraio 2015 dell'utenza fissa e link connettività n. XXXXXX relativa alla sede di via XXXX in XXXXXX XXXXXX, provvedeva ad inviare, presso la sede di parte istante, il tecnico per la verifica della procedura di trasloco. Il servizio tecnico comunicava immediatamente l'impossibilità di trasloco a causa di problema tecnico dovuto alla "mancanza di collegamento esterno alla rete telefonica". Vodafone, per permettere l'utilizzo dei servizi a parte istante, attivava sim dati e sim mobile, comunicando -tramite agenzia- la possibilità di migrare i servizi verso altro operatore (doc. 3 di parte istante). Il 4 novembre 2015 Vodafone, a seguito dei lavori effettuati dal gestore Telecom e della nuova richiesta di trasloco del 28 novembre 2015, espletava il trasloco dei servizi.

Pertanto l'operatore Vodafone Italia spa non si ritiene responsabile del ritardo del trasloco della linea telefonica e a titolo conciliativo, senza riconoscimento di responsabilità alcuna è disponibile a corrispondere la somma di € 2000,00 a favore di parte istante per la definizione della vertenza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Nel merito, in ordine alla richiesta di rimborso di costi per servizio non erogato nella sede richiesta. La richiesta formulata merita accoglimento per quanto segue. Dagli atti del procedimento risulta che in data 13 febbraio 2013 la società XXXXXX sottoscriveva un contratto con Vodafone Italia s.p.a per il servizio Vodafone rete unica; ciò consentiva alla società di avere il servizio di rete fissa, mobile ed adsl con un unico prodotto nelle due sedi ubicate in Lombardia ed in XXXXXX. Dal 1 aprile 2015 per esigenze organizzative l'istante trasferiva la sede ubicata in Lombardia da via XXXXXX, XXXXXX XXXXXXXX, a via XXXX. La società aveva comunicato in data 10 febbraio 2015 all'operatore l'esigenza del trasloco della linea telefonica. In data 24 marzo 2015 il tecnico Vodafone riferiva all'istante che il trasloco non poteva avvenire per mancanza di linea telefonica pubblica. Vodafone, per permettere l'utilizzo dei servizi a parte istante, attivava sim dati e sim mobile, comunicando - tramite agenzia- la possibilità di migrare i servizi verso altro operatore (doc. 3 di parte istante). Posto che l'operatore aveva fatto attivare all'istante una sim dati ed una sim voce con un altro operatore, non avrebbe dovuto richiedere il pagamento dei servizi che non poteva fornire e che di fatto non ha fornito per tutto il periodo compreso tra il 1 aprile 2015 al 3 novembre 2015, presso la nuova sede Lombarda della società. Pertanto l'istante avrà diritto al rimborso di tutto quanto pagato all'operatore in relazione ai servizi che Vodafone non poteva erogare per il periodo compreso tra il 1 aprile 2015 ed il 3 novembre 2015.

In merito alla richiesta di rimborso costi per sim dati XXXXXXXX e sim voce XXXXXXXX. Tale richiesta non può essere accolta per quanto segue.

Entrambe le parti del procedimento riconoscevano che il ritardo nel trasloco era dovuto alla mancanza di rete pubblica su cui poteva intervenire solo Telecom. Posto ciò l'istante a seguito di trasferimento della sede societaria in luogo diverso poteva solo migrare ad altro operatore per usufruire dei servizi che Vodafone non poteva erogare. Pertanto non dovrà essere riconosciuto alcun rimborso per l'attivazione delle due sim sopra indicate.

In ordine alla richiesta di indennizzo per ritardo nel trasloco utenze con prefisso XXXXX e connettività. La richiesta formulata merita di essere accolta nei limiti di seguito precisati.

Le parti del procedimento confermano che Telecom creava i collegamenti necessari al trasloco della linea a settembre 2015. L'istante formulava nuova richiesta di trasloco il 28 settembre 2015 e Vodafone provvedeva a tale richiesta in data 4 novembre 2015. Ora il termine per il trasloco della linea telefonica viene indicato nelle condizioni generali di contratto; Vodafone prevede il termine di 30 giorni per il trasloco della linea fissa, mobile ed adsl.

Nel caso di specie la seconda richiesta di trasloco dell'istante avveniva in data 28 settembre 2015 e l'operatore provvedeva al trasloco oltre il termine di 30 giorni ovvero in data 4 novembre 2015; pertanto l'istante avrà diritto all'indennizzo per ritardo nel trasloco della linea. In applicazione dell'art. 12 comma 3 del Regolamento Indennizzi per la quantificazione dell'indennizzo andrà applicato per analogia il parametro d'indennizzo giornaliero previsto per il ritardo nella portabilità ovvero Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo. Nel caso di specie dunque dovrà essere corrisposto all'istante l'importo di Euro 25,00 per i 5 giorni di ritardo compresi tra il 29 settembre 2015 ed il 3 novembre 2015.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Tale richiesta merita di essere accolta come segue.

Con raccomandata del 3 aprile 2015 l'istante formulava reclamo per ritardo nel trasloco ed attivazione sim dati e voce per sopperire alla mancanza di trasloco della linea telefonica a cui Vodafone rispondeva solo in data 3 luglio 2015 oltre i termini previsti dalla legge.

Successivamente in data 17 novembre 2015 l'istante inviava il secondo reclamo chiedendo l'indennizzo per il ritardo nel trasloco a cui Vodafone non rispondeva. Giova rilevare che sussiste in capo all'operatore l'obbligo previsto dagli artt. 8 comma 4, 11 comma 2 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta motivata entro il termine indicato nel contratto che non può superare i 45 giorni, utilizzando la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Pertanto la mancata risposta ai reclami andrà indennizzata in base a quanto previsto dall'art. 11 del c.d. Regolamento Indennizzi moltiplicando il parametro giornaliero di Euro 1,00, per quanto riguarda il primo reclamo per i 39 giorni compresi tra il 23 maggio 2015 ed il 2 luglio 2015 (già decurtati dunque i 45 giorni previsti per la risposta) per un totale di Euro 39,00. Per quanto riguarda il secondo reclamo a cui Vodafone non dava alcuna risposta, considerato che il perdurare del tempo comportava il superamento di 300 giorni quale limite massimo indennizzabile, sarà dovuto l'indennizzo nella misura massima pari ad Euro 300,00.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di Euro 100,00 in favore dell'istante per le spese relative alle procedure di definizione e conciliazione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale delle domande dell'istante;
2. La società è tenuta a :
 - rimborsare all'istante quanto pagato all'operatore in relazione ai servizi non erogati per il periodo compreso tra il 1 aprile 2015 ed il 3 novembre 2015, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza;
 - a corrispondere all'istante l'importo di Euro 25,00 a titolo di indennizzo per ritardo del trasloco della linea con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - a corrispondere all'istante l'importo di Euro 349,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - a rimborsare all'istante l'importo di Euro 100,00 per le spese di procedura.
3. La società è tenuta, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del CORECOM
Marianna Sala

È 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. 01 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.

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 del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini