

**DELIBERA DL/210/15/CRL/UD del 18 dicembre 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxx TRAMONTE / TELECOM ITALIA xxx / VODAFONE ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/4/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella Riunione del 18 dicembre 2015;

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “*Regolamento*”;

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*”;

VISTA l’istanza dell’utente xxx Tramonte presentata in data 7.1.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’istante ha lamentato - nei confronti di Telecom e di Vodafone:

- i. Di avere aderito, in data 26.12.2013, ad una proposta contrattuale di Telecom, denominata “Linea Valore”, che prevedeva la migrazione con rientro dei servizi voce e adsl attivi in Vodafone su numerazione fissa business xxxxxxxx250, ed il trasloco della medesima; Telecom garantiva che la migrazione sarebbe stata espletata in 20 giorni;
- ii. Trascorsi inutilmente i 20 giorni, l’utente reclamava ripetutamente a Telecom la mancata migrazione ed il mancato trasloco dell’utenza, lamentando l’assenza di servizio; gli addetti al call center rassicuravano l’utente, di settimana in settimana, che avrebbe avuto la linea attiva “*tra circa una settimana...*”;

- iii. il 16.2.2014 Telecom contattava l'utente, informandolo dell'impossibilità di procedere con il trasloco dell'utenza ed invitandolo ad inviare un fax all'operatore con cui dichiarare la volontà di disdire il contratto "per errata attribuzione dell'offerta"; il 17.2.2014 l'utente inviava a Telecom il predetto fax, indicando altresì il codice contratto da disdire;
- iv. pochi giorni dopo l'invio del predetto fax, l'utente veniva contattato da Telecom per concordare la data dell'intervento tecnico ai fini dell'attivazione; l'utente, stupito, chiariva la situazione telefonicamente con l'operatore del call center, che lo invitava a reiterare il medesimo fax di disdetta;
- v. il 24.2.2014 l'utente inviava nuovamente fax di disdetta a Telecom e, nel contempo, considerato che il trasloco della linea non era tecnicamente possibile, inviava a Vodafone raccomandata a.r. di disdetta del servizio, ricevuta dal gestore il 6.3.2014;
- vi. nel mese di marzo 2014 l'utente riceveva da Telecom la fatt. n. 8W00202872 del 10.3.2014 per Euro 41,50 e, nel mese di aprile 2014, la fatt. Vodafone n. 23730513411 del 13.4.2014 per Euro 83,94: entrambi i reclami telefonici proposti dall'utente nei confronti di Telecom e di Vodafone venivano rigettati dai gestori, che insistevano per il pagamento delle fatture contestate;
- vii. all'udienza del 6.10.2014 fissata per il tentativo di conciliazione, Vodafone non si presentava e Telecom proponeva, per spirito conciliativo, il pagamento della somma omnicomprensiva di Euro 2.490,00 oltre allo storno dell'insoluto ed al ritiro della pratica di recupero del credito; l'utente rifiutava la proposta, ritenendo l'offerta incongrua in relazione agli indennizzi di cui alla Delibera 73/11/CONS.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva la condanna degli operatori al pagamento degli indennizzi previsti dall'allegato A alla Delibera 73/11/CONS, avuto riguardo all'art. 12, comma 2 Delibera citata, per la ritardata attivazione del servizio, la mancata portabilità, la sospensione dei servizi voce e adsl, la mancata risposta ai reclami, la eventuale perdita del numero, oltre alle spese del procedimento. L'utente chiedeva altresì la trasmissione degli atti all'AgCom per la comminatoria delle sanzioni ex L. 481/95 per violazione dell'art. 2 Delibera 73/11/CONS.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom.**

Telecom ha dedotto che:

- il 27.12.2013 l'utente formulava richiesta di rientro della linea fissa; la richiesta perveniva a Telecom il 9.1.2014, l'ordinativo emesso il 21.1.2014 ed espletato il 28.1.2014, come da schermate Pitagora che depositava;
- il trasloco della linea veniva effettuato *"in modo fittizio in Via delle Azalee 86, Roma per poter procedere ed eseguire comunque l'ordinativo, in attesa del successivo cambio di residenza in Via Monte Marino 67, Riano (RM). A tal fine, l' 11.2.2014 è stato emesso un ordinativo di trasloco con assegnazione di un nuovo numero xxxxxx864 che si è reso necessario in quanto il cambio di residenza ha determinato il cambiamento delle rete urbana di riferimento"*;
- ricevuto il reclamo dell'utente per errata attribuzione dell'offerta, Telecom riscontrava il reclamo il 28.2.2014 comunicando all'utente *"in riferimento alla Sua segnalazione del 17/02/2014, Le comunichiamo che la lavorazione di cui all'oggetto è stata effettuata come da Sua richiesta del 27/12/2013 presente nei nostri archivi"*;

- l'ordinativo di trasloco risultava pertanto "emesso" ma non eseguito, posto che l'utente non ha mai accettato il trasloco della nuova numerazione e, per tale motivo, nulla è dovuto da Telecom per l'omessa o ritardata portabilità del numero;
- l'utenza xxxxxx250 è stata sospesa il 30.5.2014 a seguito dell'insoluto maturato dall'utente per complessivi di Euro 520,00 di cui ai conti 2/2014, 3/2014, 4/2014, 5/2014 e 1/2015;
- Telecom ha riscontrato i reclami dell'utente, inviando risposta scritta in data 28.2.2014.

L'operatore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione, non senza rilevare che l'utente aveva rifiutato la proposta conciliativa.

### **3. La posizione dell'operatore Vodafone**

Vodafone ha dedotto e provato di avere inserito la richiesta di rientro dell'utenza in Telecom in data 7.1.2014, e di avere ricevuto da Telecom la notifica di espletamento del rientro della numerazione solo in data 22.9.2014. Pertanto, la disdetta dell'utente è stata ricevuta da Vodafone il 6.3.2014 quando il gestore era in attesa della notifica di espletamento del rientro da parte di Telecom.

Vodafone ha inoltre disposto lo storno delle fatture nn. 23732914439 e 23735195414 aventi scadenza rispettivamente il 28.8.2014 ed il 28.12.2014 ed ha avviato la procedura per effettuare il rimborso all'utente delle somme da questo pagate successivamente al 28.1.2014, data del rientro in Telecom della numerazione.

Vodafone concludeva pertanto per l'assenza di responsabilità e per il conseguente rigetto delle domande proposte dall'utente.

### **4. La replica dell'utente.**

L'utente ha contestato che Vodafone abbia disposto lo storno delle fatt. nn. 23732914439 e 23735195414, o che abbia disposto il rimborso delle somme pagate dall'utente successivamente al 28.1.2014, chiedendo la condanna del gestore al pagamento degli indennizzi previsti dall'art. 8 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per Euro 1.775,00 assumendo l'attivazione non richiesta dei servizi da gennaio a dicembre 2014, oltre allo storno delle fatture nn. 23732914439 e 23735195414 ed al rimborso delle somme pagate successivamente al 28.1.2014, ed oltre all'indennizzo di Euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo ricevuto da Vodafone il 6.3.2014.

Quanto alle difese di Telecom, l'utente contestava di avere mai richiesto l'attivazione di una nuova numerazione, per di più presso un indirizzo diverso da quello per il quale era stata chiesta la migrazione con trasloco della numerazione originaria; contestava di avere mai ricevuto la risposta del 28.2.2014; contestava la morosità dedotta da Telecom e insisteva nella richiesta di pagamento di un indennizzo per Euro 3.610,00 ex art. 6, comma 2 e 5, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la numerazione xxxxxx250, nonché della somma di Euro 1.840,00 ex art. 8 allegato A alla Delibera citata per la numerazione xxxxxx864; oltre ad Euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami inoltrati.

Nei confronti di entrambi i gestori, l'utente chiedeva la condanna al pagamento della somma di Euro 4.000,00 ex art. 9 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la perdita della numerazione.

### **5. Motivazione della decisione.**

Nel merito, le richieste dell'utente sono parzialmente fondate e devono pertanto essere accolte.

E' pacifico tra le parti che l'utente abbia sottoscritto il contratto Telecom del 27.1.2013 per il rientro della numerazione xxxxxx250 ed il trasloco della stessa.

E' in atti la prova dell'avvenuto espletamento del rientro il 28.1.2014, da considerarsi tempestivo in relazione alla normativa di cui alla L. n. 40/2007 ed alla Delibera n. 274/07/CONS e successive modificazioni ed integrazioni, sicchè nulla può riconoscersi all'utente a titolo di indennizzo per ritardata migrazione con portabilità della numerazione fissa xxxxxx250.

Conseguentemente, a far data dal 28.1.2014, nulla è più dovuto dall'utente a Vodafone a titolo di corrispettivo del servizio già fornito dall'operatore il quale ha proseguito con la fatturazione sol perché Telecom gli ha comunicato l'espletamento della migrazione solo in data 22.9.2014. L'utente ha pertanto diritto allo storno di tutte le fatture emesse da Vodafone dal 28.1.2014.

Oltre al rientro in Telecom della numerazione, l'utente ne aveva contestualmente chiesto il trasloco presso altro indirizzo; il 16.2.2014 Telecom contattava l'utente per comunicargli che il trasloco non era tecnicamente possibile.

Considerato, pertanto, che ai fini del trasloco della linea era comunque necessario che questa rientrasse prima in Telecom, e che l'art. 9 delle C.G.C. Telecom (reperibili sul sito internet del gestore) prevede che il trasloco sia effettuato entro 10 giorni dalla richiesta, l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 7.2.2014 (10° giorno successivo al rientro della numerazione del 28.1.2014) al 16.2.2014 (informativa Telecom) per complessivi Euro 270,00.

Non essendo stato effettuato il trasloco dell'utenza, l'utente ha altresì diritto allo storno delle fatture emesse da Telecom a far data dal 28.1.2014 su numerazione xxxxxxx250.

L'utente ha altresì contestato di avere mai chiesto a Telecom l'attivazione di una nuova numerazione, che Telecom ha invece attivato (xxxxxxx864) il 11.2.2014, peraltro presso un indirizzo dove l'utente non aveva più interesse a mantenere attiva alcuna numerazione, stante il trasloco della propria attività. Per tale attivazione non richiesta l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 8 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 Delibera cit., dal 11.2.2014 al 7.1.2015 (data di deposito dell'istanza di definizione) per Euro 3.300,00

L'utente, infine, ha lamentato la mancata risposta ai reclami inviati a Telecom ed a Vodafone.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, 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.

Oggetto del reclamo verso Telecom era sia il ritardo nella procedura di rientro che, essendo stata espletata nei termini, costituisce accoglimento del reclamo per fatto concludente; che l'emissione della fatt. n. 8W00202872 del 10.3.2014 per Euro 41,50, che l'utente contestava a mezzo call center, in data imprecisata, nello stesso mese di marzo 2014; nonché i reclami del febbraio 2014 con cui l'utente chiedeva l'annullamento del contratto "per errata attribuzione dell'offerta" che risultano riscontrati da Telecom con risposta del 28.2.2014 che l'utente ha negato di avere ricevuto.

Pertanto, per i plurimi reclami dell'utente – non contestati da Telecom e solo in parte da questa riscontrati – deve riconoscersi l'indennizzo previsto dall'art. 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 17.2.2014 all'udienza per il tentativo di conciliazione del 6.10.2014, per Euro 232,00.

L'utente ha chiesto altresì l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ricevuto da Vodafone il 6.3.2014 che, tuttavia, non può essere considerato alla stregua di un reclamo, che è la comunicazione con cui l'utente lamenta un disservizio chiedendone la risoluzione. La raccomandata ricevuta da Vodafone il 6.3.2014 è infatti la comunicazione di recesso dell'utente, che il gestore ha ricevuto allorquando l'utenza era già rientrata in Telecom, sebbene Vodafone ne abbia avuto conoscenza ufficiale solo in data 22.9.2014 (data di notifica dell'espletamento da parte di Telecom). Nulla è pertanto dovuto all'utente a titolo di indennizzo, considerato anche che con la presente Delibera Vodafone è condannata a disporre lo storno di tutte le fatture emesse successivamente al 28.1.2014 e che pertanto l'eventuale pregiudizio subito dall'utente dall'ingiustificata fatturazione viene in tal modo rimosso.

Nulla è infine dovuto all'utente per la asserita perdita della numerazione che Telecom, all'udienza di definizione del 22.3.2015, ha dichiarato essere ancora disponibile ove ancora di interesse per l'utente.

## **6. Sulle spese di procedura.**

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Telecom, considerate le difese svolte, il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti, il rifiuto dell'utente all'accettazione della proposta transattiva di Telecom formulata all'udienza di definizione del 22.3.2015 e che prevedeva il pagamento della somma complessiva di Euro 4.000,00, di poco superiore a quelle liquidate con la presente Delibera.

Per tutto quanto sopra esposto,

## IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

### DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di xxx Tramonte nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx. e Vodafone Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) Euro 270,00= (duecento settanta/00=) a titolo di indennizzo ex art. 3, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
  - b) Euro 3.300,00= (tremila trecento/00=) a titolo di indennizzo EX art. 8 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 Delibera 73/11/CONS;
  - c) Euro 232,00= (duecento trentadue/00=) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. Le società Telecom Italia xxx e Vodafone Italia xxx sono inoltre tenute a disporre lo storno delle fatture emesse dal 28.1.2014.
4. La società Telecom Italia xxx e Vodafone Italia xxx sono tenute altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 18 dicembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto