

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 24/19
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
XXXS.R.L./WINDTRE S.P.A. E VODAFONE ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 217/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		x
Componenti	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Società XXXsrl in data 11 luglio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 14436, nei confronti degli operatori Vodafone e Windtre;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

La società xxx riferisce che in costanza del rapporto contrattuale con l'operatore Vodafone aveva chiesto a quest'ultimo la trasformazione della propria linea rtf in fibra in data 09/05/2017. Nonostante svariati solleciti l'operatore non adempiva a quanto richiesto, cosicché in data 06/09/2017 decideva di migrare verso Wind per l'attivazione del servizio fibra. Tuttavia nello stesso mese Wind comunicava l'impossibilità ad effettuare la migrazione in quanto il cambio di passaggio di tecnologia richiesto a Vodafone non era ancora stato definito e questo impediva l'attivazione del servizio.

Per tale ragione l'istante comunicava per iscritto in data 18/10/2017 a Vodafone di voler rinunciare al cambio della tecnologia richiesta al fine di poter migrare la propria utenza in WindTre. Tale richiesta rimaneva inevasa nonostante gli ulteriori solleciti trasmessi nelle date del 15/12/2017, del 01/12/2018 e del 24/05/2018.

Segnala inoltre che a partire dal 01/03/2018 i servizi voce e dati cessavano di funzionare. Veniva prima inviato un reclamo in data 02/03/2018 e poi richiesto al Corecom di emettere un provvedimento d'urgenza.

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

nei confronti dell'operatore Vodafone:

- Indennizzo per mancata trasformazione fibra pari ad euro 1.350,50, dal 09/06/17 al 06/09/17 (euro 15,00 * 90 gg.)
- Indennizzo per mancata lavorazione della disdetta pari ad euro 1.125,00 dal 11/10/17 al 23/03/18 (euro 15,00 * 150 gg.);
- Indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad euro 300,00;
- Indennizzo per sospensione servizi pari ad euro 690,00 dal 01/03/18 al 23/03/18

nei confronti dell'operatore WindTre:

- Indennizzo per mancata migrazione e attivazione pari ad euro 4.500,00 dal 06/10/17 al 15/03/18 (euro 15,00 * 150 gg. * 2 servizi)

Allega: Reclami, Risposta di WindTre alla procedura di urgenza, e-mail di WindTre di comunicazione dell'emissione del conto telefonico.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

La società Vodafone, nelle memorie prodotte, ha dichiarato di aver gestito correttamente l'utente.

Evidenzia innanzitutto che relativamente alla richiesta di attivazione in tecnologia fibra, come ammesso dall'istante, nessuna responsabilità può essere addebitata in quanto la stessa è stata revocata dallo sesso.

Precisa inoltre che la richiesta relativa alla mancata lavorazione della disdetta non trova nessun fondamento, così come precisato da Agcom, essendo unico onere del gestore quello di stornare o rimborsare somme afferenti ad un periodo successivo alla disdetta o migrazione.

In merito all'asserita sospensione delle linee dal 01/03/18 al 23/03/18 rileva che anche in tal caso nessuna responsabilità può essere attribuita in quanto ha soltanto proceduto a quanto riportato nel verbale di accordo relativo al procedimento GU14 345/17 del 21/02/2018 nel quale veniva stabilito che Vodafone avrebbe dovuto procedere allo storno dell'insoluto ed alla cessazione n

esenzione spese del contratto n° 7.153552, relativo proprio alla linea oggetto della presente controversia, vale a dire 085/669XXX.

Sulla ritardata portabilità respinge ogni responsabilità atteso che è a carico del gestore recipient avviare e completare la migrazione. L'unico onere del donating è quello di continuare ad erogare il servizio nelle more del perfezionamento della predetta migrazione.

Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'istante è attualmente attivo e non risultano fatture insolute.

Allega: Verbale GU14 345/17 del 21/02/2018.

3. La posizione dell'operatore WindTre

A seguito della sottoscrizione del contratto del 07/09/2017 procedeva ad avviare la migrazione dell'utenza con l'operatore donating Vodafone. La prima richiesta del 12/09/17, tuttavia, riceveva un KO in fase due in data 18/09/17 con motivazione "linea in fase di trasformazione tecnica".

Prontamente provvedeva a contattare l'istante per informarlo e per le necessarie verifiche; con sms del 20/09/2017 veniva chiesto all'istante di fornire informazioni aggiuntive necessarie per portare a termine la migrazione. Poiché l'istante comunicava di non aver richiesto variazioni o modifiche tecniche, procedeva direttamente a contattare l'operatore donating dal quale appurava che il KO era dipeso da un passaggio in fibra in corso che l'istante avrebbe dovuto eventualmente annullare. L'istante veniva contattato ripetutamente per informarlo che per portare a termine la procedura richiesta era necessario rivolgersi all'OLO donating. Venivano comunque inviate ulteriori richieste per avere il passaggio del numero nelle date del 06/10/17, 24/10/17, 31/10/17, 21/11/17, 04/12/17, 26/01/18, 27/02/18 ed in ultimo in data 12/03/2018, che ricevevano parimenti analoghi KO dei quali veniva sempre informato l'istante. Dette circostanze venivano ribadite anche in sede di deposito delle memorie per il procedimento di urgenza.

La lavorazione veniva chiusa in quanto il gestore donating comunicava che il cliente intendeva rinunciare alla migrazione, così come confermato dallo stesso a seguito di contatto diretto.

Allega: KO delle richieste di migrazione; Contatti e trasmissione informazioni all'istante; verifiche con gestore donating.

4. Motivazione della decisione

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In primis, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento", l'Agcom ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Nel caso di specie, relativamente alle doglianze nei confronti Vodafone, ed in particolare all'asserita mancata trasformazione in fibra, l'istante sostiene di averla richiesta in data 09/06/2017 e in data 21/09/2017 di aver revocato detta richiesta atteso che lo stesso l'operatore non aveva adempiuto e la procedura era di ostacolo per la migrazione richiesta a Wind.

Ebbene rispetto a tale lagnanza l'operatore Vodafone non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica di impedimento alla trasformazione della linea in fibra limitandosi solo a dichiarare di non avere nessuna responsabilità in quanto come ammesso dall'istante la richiesta era stata annullata.

Pertanto l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 4 per l'importo di euro 104,00 così calcolato euro 1,00 pro die * 104 gg..

La richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta non può invece in nessun modo essere accolta così come specificato dall'Agcom al riguardo atteso che in tal caso l'istante avrebbe il diritto ad ottenere soltanto il rimborso o lo storno delle fatture emesse successivamente alla disdetta.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP. Nel caso di specie, poiché l'operatore non fornito nessuna risposta alla segnalazione trasmessa via fax in data 15/12/2017, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo pari ad euro 300,00 ai sensi e per gli effetti dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi, di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi, nessun indennizzo può essere riconosciuto in quanto dall'esame della documentazione istruttoria è emerso che nel periodo lamentato, vale a dire dal 01/03/18, l'utenza era stata definitivamente disattivata a seguito dell'accordo intercorso tra le parti in data 21/02/2018 e riferito ad altro procedimento di definizione n° GU14 345/17.

Quanto invece alla richiesta di indennizzo per la mancata migrazione rivolta a Wind, si esprimono le seguenti considerazioni.

Dall'esame della documentazione in atti si evince che l'operatore Wind sin da subito ha messo al corrente l'istante delle difficoltà incontrate nella procedura di migrazione comunicandogli anche di mettersi in contatto con l'operatore donating per verificare eventuali pendenze di procedure che potevano impedire di fatto la migrazione.

Nell'attesa di ricevere comunicazioni nel senso predetto dall'istante, risulta peraltro che l'operatore ha anche contattato direttamente l'operatore donating appurando che la migrazione non riusciva a perfezionarsi per via di una procedura di trasformazione della linea in tecnologia fibra. Ha dimostrato di aver prontamente comunicato all'istante quanto appreso dall'operatore donating pertanto nessuna responsabilità può essergli addebitata per la ritardata portabilità avendo ampiamente documentato che il ritardo non è dipeso da sua colpa e nel contempo di aver sempre tenuto al corrente l'istante dell'esito della procedura

Infine, 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 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, la cui corresponsione dovrà essere sostenuta interamente da Vodafone non avendo riscontrato nessuna responsabilità nei confronti dell'operatore WinTre;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata nei confronti dell'operatore WindTre per le ragioni sopra evidenziate;
2. Accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Società XXX, nei confronti dell'operatore Vodafone nei termini sopra evidenziati;
3. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro 104,00 (centoquattro/00) per la mancata trasformazione della linea in tecnologia fibra, per le ragioni sopra evidenziate;
 - euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta ai reclami per le ragioni sopra evidenziate;
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRETTORE

F.to Dott. Paolo Costanzi

IL COMPONENTE

F.to Sig. Ottaviano Gentile

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.