



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 86/2022

(GU14/33919/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/06/2022;

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 modificata 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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 20/10/2018 acquisita con protocollo n. 0164570 del 20/10/2018;

Relatore del Comitato: Avv. Pietro Marzano;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante deduce di aver richiesto trasloco della linea telefonica dal Comune di [REDACTED] al Comune di [REDACTED] in data 10 Luglio 2017, avendo trasferito, in questa nuova località, la sede aziendale e per tale ragione provvedeva a presentare regolare richiesta di trasloco della linea telefonica. L’istante, poi, precisava che il numero era utilizzato sin dall’anno 2011. La richiesta di trasloco, però, per motivi

sconosciuti e nonostante vari solleciti, non è mai stata evasa creando all'azienda serissimi problemi con fornitori e clienti. L'istante, alla luce di quanto esposto, richiamando diversi articoli del Regolamento di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica (ART. 4 Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio ; ART. 5 Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio; ART.10 Indennizzo in caso di perdita di numerazione; ART.13 Ipotesi specifiche – Comma 3) richiedeva un indennizzo pari ad € 13.898,00, riservandosi il calcolo del danno danni di immagine e danni morali.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore non ha depositato memorie né documentazione, seppure ha indicato un proprio referente.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall' avv. [REDACTED], 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 nella parte in cui richiede indennizzi per il ritardo nel trasloco e perdita numerazione mentre risulta inammissibile nella parte in cui viene formulata la richiesta, seppure senza calcolo di importi, relativa a danni di immagine e danni morali, non richiedibili nella presente sede di conciliazione e definizione. Si osserva, ancora, in via preliminare che è stata fissata udienza nella presente sede di definizione a cui hanno partecipato sia l'istante che l'Operatore telefonico ma senza raggiungere un accordo conciliativo. Nel merito, le richieste di parte istante risultano parzialmente fondate. Parte istante deduce di aver provveduto alla richiesta di trasloco della linea fissa in data 10 luglio 2017 ed asserisce che essa non è mai stata evasa dall'operatore telefonico per causali non ben specificate. Dalla documentazione depositata si rileva che l'istante ha inviato una comunicazione a mezzo fax all'Operatore in data 13 ottobre 2017 ed ulteriore comunicazione, inviata a mezzo raccomandata, del 16 aprile 2018 con cui viene formulata disdetta contrattuale, evidenziando il mancato trasloco. Occorre osservare che, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni (richiamando quanto più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità, tra cui Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936) il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto, nel caso in esame l'operatore telefonico, a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da



cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Nel merito, poi, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni 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 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. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. Nel caso in esame, l'utente non ha assolto al proprio onere probatorio, di cui alla richiamata giurisprudenza, ossia non ha provveduto a depositare il contratto sottoscritto con la Vodafone, atto a dimostrare un rapporto pattizio tra le parti, nonché la documentazione attestante la richiesta di trasloco della linea de quo, ma ha allegato due comunicazioni inviate all'Operatore telefonico e da tali documentazioni, in cui sono indicati dati e circostanze precise e dettagliate, non può che ritenersi esistente il rapporto contrattuale con l'operatore telefonico, considerato, inoltre, che la Vodafone, rappresentata nel procedimento, non ha dedotto l'inesistenza del rapporto contrattuale. Le comunicazioni depositate dall'istante e la mancata difesa sul punto da parte dell'Operatore telefonico che non contesta l'esistenza del rapporto contrattuale permettono di ritenere provato sia l'esistenza del rapporto contrattuale sia la richiesta di trasloco (nemmeno contestata dall'operatore) e sia l'inadempimento ed il mancato assolvimento dell'onere informativo in merito alle motivazioni per le quali non è stato effettuato il richiesto trasloco. Una volta ritenuto provato il fatto storico relativo alla richiesta di trasloco e l'inadempimento dell'operatore telefonico occorre verificare se la fattispecie rientri tra le ipotesi indennizzabili secondo il Regolamento indennizzi. Nel caso in esame può rilevarsi che, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Indennizzi (allegato A delibera 347/18/CONS), prevedendo espressamente l'ipotesi del mancato trasloco della linea, risulta dovuto l'indennizzo di €. 7,50 per ogni giorno di ritardo per la componente "voce" nella misura del doppio in ragione dell'utenza di tipo "affari" e, quindi, pari ad €. 15.00 giornalieri. Ai fini del computo del periodo indennizzabile deve ritenersi che esso possa essere conteggiato a partire dal 10 luglio 2017 (data della richiesta di trasloco) al 16 aprile 2018 (data della richiesta di cessazione della linea inviata con raccomandata di pari data dalla parte istante, depositata tra la documentazione della procedura), ossia pari a 280 giorni. Non è stato inserito nella procedura alcun documento contrattuale da cui si



possa evincere il termine per la conclusione della richiesta di trasloco, considerato che tale periodo temporale deve essere escluso dal calcolo dell'indennizzo, in ragione della previsione dell'art. 4, Regolamento indennizzi, secondo cui è prevista la corresponsione dell'importo indicato per "ogni giorno di ritardo" rispetto al termine indicato dal "contratto" per la conclusione del trasloco (in genere tale termine è riportato nella Carta Servizi depositata dall'Operatore telefonico che nella procedura non è stata depositata). In mancanza di prova del termine contrattuale, dunque, non risulta possibile escludere dal calcolo i giorni previsti contrattualmente per la conclusione del trasloco. Del resto, nel caso in esame, occorre osservare che il trasloco non vi è mai stato per cui l'inadempimento dell'operatore può considerarsi totale, anche in ordine all'obbligo informativo posto a suo carico per le ragioni che hanno impedito di procedere con la richiesta del cliente. Da quanto esposto ne deriva che il calcolo dell'indennizzo, quindi, deve ricomprendere tutto il periodo, a partire dal giorno della richiesta del trasloco sino a quello della richiesta di cessazione della linea. Il calcolo dell'indennizzo tiene conto solo della componente voce (essendo tale componente indicata nell'istanza), con applicazione degli aumenti previsti dal Regolamento indennizzi considerato che l'utenza oggetto di procedura è di tipo "business" e non a servizio di privati. All'utente è, dunque, dovuto l'indennizzo pari ad €. 4.200,00 (quattromiladuecento/00), derivando tale importo dalla moltiplicazione dell'indennizzo giornaliero previsto dall'art. 4, comma 1 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom – Allegato A n. 347/18/Cons. (€. 7,50), aumentato nella misura del doppio (€. 15,00) in ragione dell'utenza di natura business, come previsto dall'art. 13, comma 3, del citato Regolamento Indennizzi e quindi moltiplicato per 280 giorni (periodo intercorso tra la richiesta di trasloco e la richiesta di cessazione della linea senza che sia mai stato effettuato il richiesto trasloco). Alcun indennizzo può essere riconosciuto per la perdita della numerazione, considerato che la richiesta di cessazione della linea è stata richiesta dallo stesso utente, seppure occasionata, verosimilmente, dal mancato trasloco, per il quale è stato concesso l'indennizzo. alcuna richiesta di risarcimento - danni, infine, può essere accolta da questa Autorità, in quanto la materia è di specifica competenza dell'Autorità giudiziaria;

DELIBERA

Articolo 1

1. accoglie l'istanza di [REDACTED] nei confronti dell'operatore Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile - Teletu) nei termini sopra evidenziati e per l'effetto dichiara che la convenuta Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'importo complessivo di **€ 4.200,00 (euro quattromiladuecento/00)**, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante assegno circolare/bonifico all'istante. Ogni altra richiesta di parte istante è rigettata per i motivi di cui in premessa.



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 atto.

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

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

Dott. Alfredo Aurilio