

DELIBERA N. 71/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ASSISTENZA HI-FI DI GUERRUCCI [REDACTED] / VODAFONE OMNITEL [REDACTED]
IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 29.7.2013;

VISTA la legge 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*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 0227.04.2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/256/2012, con cui la ditta ASSISTENZA HI-FI DI GUERRUCCI [REDACTED] (di seguito, per brevità, la "Assistenza Hi-Fi") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società VODAFONE OMNITEL [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota del 24.5.2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 24.5.2012 con cui il Corecom Lazio ha assegnato a Telecom Italia [REDACTED], ai soli fini istruttori, il medesimo termine già assegnato alle parti, per il deposito di memoria illustrativa e documenti;

VISTE le memorie e i documenti depositati dalle parti e da Telecom Italia [REDACTED];

UDITE le parti all'udienza del 25.10.2012;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) Con istanza n. 4814/2011 del 11.8.2011 l'utente proponeva tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Vodafone, rappresentando di aver subito il malfunzionamento del servizio di telefonia fissa (ricezione delle sole telefonate provenienti dall'operatore Vodafone) e fax, relativamente ad utenza fissa business, sin dall'inizio del rapporto (9.9.2010 a seguito di migrazione da Wind Infostrada a Vodafone); nonostante i numerosi reclami ed il recesso dell'utente, e le proposte transattive del gestore, che venivano rifiutate dall'utente in quanto sottoposte alla condizione del pagamento di penali per recesso anticipato dal servizio di telefonia mobile associato all'utenza fissa, il malfunzionamento non veniva risolto; il 18.2.2011 l'utente chiedeva il rientro in Telecom; il servizio veniva sospeso da Vodafone, senza preavviso, dal 4.8.2011 al 13.9.2011; rientrato in Telecom nel mese di settembre 2011, l'utente lamentava il perdurare del malfunzionamento in entrata causato, secondo quanto riferitogli da Telecom, dal mancato completo rilascio dei canali da parte di Vodafone (ricezione delle sole chiamate provenienti da Telecom e da Tiscali); l'utente chiedeva pertanto accertarsi la risoluzione per inadempimento di Vodafone, l'indennizzo per il malfunzionamento dedotto, per la sospensione, per la mancata risposta ai reclami, oltre allo storno/rimborso dei canoni relativi ai servizi non fruiti per complessivi € 5.000,00 oltre al ritiro della pratica di recupero crediti affidata da Vodafone ad un terzo.

b) All'udienza del 24.10.2011, Vodafone chiedeva un rinvio per integrare la documentazione e verificare il corretto rilascio della linea; alla successiva udienza del 6.3.2012 – cui partecipavano anche Telecom Italia [REDACTED], Wind Telecomunicazioni [REDACTED] e Fastweb [REDACTED] nei cui confronti veniva esteso il contraddittorio – l'utente insisteva nelle proprie richieste. Telecom, Wind e Fastweb non accordavano le richieste dell'utente; Vodafone deduceva che il malfunzionamento in entrata dedotto dall'utente dipendeva da una mancata notifica sull'applicativo GEA tra i gestori Wind e Fastweb, notifica effettuata soli il 24.10.2011 dai detti gestori, data in cui la linea ha ripreso a funzionare correttamente; Vodafone offriva pertanto la disattivazione di tutte le utenze attive con la stessa senza costi per il ricorrente, con perdita del relativo numero, lo storno dell'insoluto esistente ed il ritiro della pratica di recupero crediti senza costi per l'utente, la possibilità per l'utente di trattenere l'apparecchio Nokia già in uso, indennizzo di € 600,00.

L'utente non accettava la proposta conciliativa, con conseguente esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione.

c) Con successiva istanza di definizione rubricata al n. LAZIO/D/256/2012 del 27.4.2012, l'istante riproponeva tutte le doglianze e richieste già proposte con il tentativo di conciliazione.

In particolare, l'utente deduceva che il 9.9.2010 migrava da Wind a Vodafone relativamente ai servizi di telefonia fissa business, Adsl, e telefonia mobile; sin dall'inizio del rapporto contrattuale, l'utenza fissa business subiva malfunzionamento in entrata, ricevendo le sole chiamate provenienti dall'operatore Vodafone; nonostante i ripetuti reclami, il disservizio non veniva risolto,

e l'utente subiva danni a causa della perdita di clientela che, cercandolo e non trovandolo, si era convinta che l'attività fosse cessata; il 18.2.2011 l'utente chiedeva il rientro in Telecom; il 29.3.2011 Vodafone comunicava all'utente un codice di migrazione rivelatosi poi errato, impedendo il rientro in Telecom dell'utenza fissa; l'utenza mobile rientrava in Telecom il 29.3.2011; con reclamo scritto del 29.7.2011 l'utente contestava la fattura Vodafone n. ■■■■■, contenente addebiti per recesso anticipato dell'utenza mobile, ritenendoli non dovuti, posto che il recesso aveva da oggetto la telefonia sia mobile che fissa e che lo stesso era stato determinato dall'inadempimento di Vodafone; con il medesimo reclamo, che seguiva altri precedenti reclami scritti, l'utente contestava l'impedimento di Vodafone al rientro in Telecom; il servizio veniva quindi sospeso completamente da Vodafone dal 4.8.2011 al 13.9.2011, data del (parziale) rientro dell'utenza fissa in Telecom; nonostante ciò, Vodafone ha continuato ad emettere fatture.

L'utente chiedeva pertanto l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio, dal 9.9.2010 (data dell'attivazione del servizio da parte di Vodafone) al 4.8.2011; l'indennizzo per la mancata gestione del recesso esercitata con raccomandata a.r. del 18.2.2011 ricevuta da Vodafone il 24.2.2011; l'indennizzo per la sospensione del servizio dal 4.8 al 13.9.2011 (data del parziale rientro in Telecom); l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; il ricalcolo delle fatture emesse; il rimborso dei costi di rientro in Telecom; il pagamento delle spese di procedura.

d) Con memoria difensiva e documenti ritualmente depositati, Vodafone deduceva preliminarmente il difetto di idonea procura conferita dall'utente al proprio legale, nonché l'inammissibilità dell'istanza per genericità delle richieste; nel merito, l'operatore deduceva che il 10.9.2010 l'utente chiedeva la migrazione in Vodafone dell'utenza fissa (voce e Adsl) e di quella mobile dall'Olo donating Wind, che veniva espletata il 11.10.2010; a partire dal mese di gennaio 2011 l'utente segnalava a Vodafone il malfunzionamento in entrata (ricezione dalla sola direttrice Vodafone) del servizio di telefonia fissa; a seguito di tali segnalazioni, Vodafone apriva sei ticket tecnici volti alla soluzione del problema, riportando il dettaglio dell'ultimo, in data 2.3.2011, nel quale l'operatore riferisce la persistenza del problema e la volontà dell'utente di rientrare in Telecom; conseguentemente, attesa tale volontà, Vodafone interrompeva le attività di verifica; solo all'udienza di conciliazione del 24.10.2011 emergeva una possibile responsabilità dei gestori Wind e Fastweb che avevano sino ad allora gestito le utenze de quo, conseguenti alla mancata notifica di questi sull'applicativo GEA; in particolare, era emerso che il DN associato risultava ancora configurato sulla rete Fastweb a causa di una mancata notifica da parte di Wind su GEA; Vodafone chiedeva quindi ai suddetti gestori di provvedere alla suddetta notifica, ed il servizio veniva fruito regolarmente dall'utente a far data dal 24.10.2011. Alcun inadempimento era pertanto imputabile a Vodafone sotto tale profilo. Quanto al ritardato rientro in Telecom, secondo l'utente causato dalla comunicazione di un codice di migrazione errato, Vodafone deduceva di avere ricevuto la richiesta di cessazione con rientro in data 26.4.2011; il tentativo "è però fallito con motivo *"linea in fase di trasformazione tecnica"*"; Telecom inseriva quindi una seconda richiesta in data 30.8.2011, che veniva espletata il 13.9.2011; il primo codice di migrazione comunicato da Vodafone all'utente con lettera del 29.3.2011 era corretto: *"più semplicemente tra il 29.3.2011...ed il 26.4.2011...il link è migrato dalla tecnologia bistream alla tecnologia ULL con contestuale modifica del codice di migrazione. In data 21.6.2011, quindi, è stato comunicato all'utente il nuovo codice. Il tutto come da nota che segue: Disdetta richiesta rientro TI 21.6.2011. In seguito al mdc di retention con il quale il clt richiede il rientro in Telecom della linea fissa, procedo ad inviare template con il cod di migrazione 222U004227517001J, variato rispetto a*

quello in possesso dal clt (comunicato con lettera dal reparto legale) in seguito alla migrazione del link da BS a ULL”; anche sotto tale profilo, pertanto, Vodafone ha dedotto la mancanza di ogni responsabilità, anche in considerazione del fatto che il codice di migrazione è sempre stato correttamente indicato nelle fatture inviate all’utente. Quanto alla sospensione dell’utenza fissa, Vodafone ha dedotto che, nonostante gli sconti sul canone (stornato al 100% “*nel corso dei mesi*”) e gli accrediti in fattura, l’utente aveva maturato sino al terzo trimestre 2011 un insoluto di € 207,21, da cui è derivata solo una parziale sospensione dell’utenza in uscita, e non anche la completa disattivazione.

Vodafone concludeva pertanto per il rigetto integrale dell’istanza di definizione; depositava copia della documentazione richiamata nella propria memoria difensiva.

e) Con la memoria istruttoria tempestivamente depositata, Telecom deduceva che sul proprio sistema di dialogo certificato tra operatori denominato Pitagora, di cui depositava le relative schermate, risultava l’attivazione standard Olo Infostrada del 14.6.2005; la variazione destinazione d’uso inviata da Infostrada eseguita il 1.12.2007; la migrazione Olo-Olo da Infostrada a Vodafone del 11.10.2010; la migrazione Olo-Olo del 23.5.2011; la cessazione con rientro in Telecom del 13.9.2011.

f) All’udienza di discussione del 25.10.2012 l’utente si riportava alle proprie richieste; Vodafone proponeva il pagamento della somma di € 1.000,00 a titolo di indennizzi e spese, oltre allo storno dell’insoluto ed al ritiro della pratica di recupero crediti senza spese per l’utente. L’utente non accettava la proposta, e il Legale istruttore, preso atto che le Parti non avevano raggiunto un accordo, dichiarava chiusa l’udienza e rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell’art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno.

Deve essere rigettata l’eccezione di Vodafone di inammissibilità dell’istanza per mancato idoneo conferimento di procura al legale dell’utente, posto che l’istanza di definizione è stata ritualmente sottoscritta dall’utente medesimo; parimenti deve essere rigettata l’eccezione di genericità delle richieste di indennizzo formulate dall’utente, che appaiono invece sufficientemente circostanziate per come formulate sia in istanza di definizione che in memoria difensiva.

Si riassumono di seguito le richieste dell’utente, oggetto del presente procedimento di definizione:

- indennizzo per il malfunzionamento del servizio, dal 9.9.2010 (data dell’attivazione del servizio da parte di Vodafone) al 4.8.2011;

- indennizzo per la mancata gestione del recesso esercitata con raccomandata a.r. del 18.2.2011 ricevuta da Vodafone il 24.2.2011;
- indennizzo per la sospensione del servizio dal 4.8 al 13.9.2011 (data del rientro in Telecom);
- indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- ricalcolo delle fatture emesse;
- rimborso dei costi di rientro in Telecom;
- pagamento delle spese di procedura.

2.2. Nel merito.

2.2.1. Sul malfunzionamento del servizio voce in entrata a seguito di migrazione da Wind verso Vodafone.

L'utente ha dedotto il malfunzionamento del servizio voce in entrata, consistente nella possibilità di ricevere telefonate provenienti dal solo operatore Vodafone, dal 9.9.2010 (data dell'attivazione del servizio da parte di Vodafone) al 4.8.2011 (data della sospensione dell'utenza), chiedendo il pagamento del relativo indennizzo.

Vodafone ha imputato il malfunzionamento ad una mancata notifica da parte di Wind su GEA, come emerso a seguito dell'udienza di conciliazione del 24.10.2011, data in cui Vodafone chiedeva quindi ai gestori Wind e Fastweb di provvedere alla suddetta notifica, ed il servizio veniva fruito regolarmente dall'utente; prima di tale momento, Vodafone aveva aperto 6 ticket conseguenti ai reclami dell'utente a partire dal mese di gennaio 2011; a seguito dell'ultimo ticket del 2.3.2011, l'unico trascritto da Vodafone nella propria memoria difensiva, l'operatore – preso atto della volontà dell'utente di rientrare in Telecom a causa del persistere del malfunzionamento – ha dedotto che *“le attività di verifica sono state interrotte”*.

Premesso che ai sensi dell'art. 3 comma 4 della Delibera 179/03/CSP gli organismi di telecomunicazione devono offrire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto della normativa contrattuale e regolamentare, occorre valutare se, nella fattispecie in esame, vi sia responsabilità di Vodafone in ordine al dedotto malfunzionamento o se l'inesatto adempimento non sia dipeso da causa ad essa Vodafone non imputabile, ex art. 1218 c.c..

Vodafone ha offerto la prova (scambio di mail del 24.10.2011 tra Vodafone, Wind e Fastweb) da cui emerge che in pari data Fastweb ha *“provveduto a rimuovere il Dn”* che risultava *“ancora configurato su nostra rete causa mancato aggiornamento GEA da parte di Wind”*; nel dialogo tra Wind e Vodafone, Wind afferma che *“il dn nativo Telecom era stato deconfigurato dai nostri sistemi alla migrazione verso vostro operatore. Se non riceve in seguito a nuova migrazione da Vodafone verso Telecom, dovrete verificare la configurazione su vostra rete o rivolgervi a Telecom. Lato Wind il dn riceve regolarmente”*; Vodafone risponde a Wind *“non mi è chiaro un punto che può essere chiarito anche da Fastweb. La notifica su GEA mancante mi sembra sia relativa al passaggio da Wind a Fw. Noi non facendo uso di GEA non potevamo notificare alcun passaggio a Fastweb VF → TLC”*; infine Wind risponde a Vodafone *“Abbiamo provveduto a mandare la richiesta su GEA”*.

Ne discende che l'inesatto adempimento di Vodafone è dipeso da causa non imputabile a

Vodafone stessa ex art. 1218 c.c., e che pertanto l'indennizzo richiesto all'operatore Vodafone dall'utente non può essere accordato, così come non sono dovute da Vodafone le spese che l'utente ha affrontato per il rientro in Telecom.

2.2.2. Sulla ritardata gestione del recesso dell'utente e della richiesta di rientro in Telecom.

L'utente ha dedotto e provato di avere esercitato il recesso con raccomandata a.r. ricevuta da Vodafone il 24.2.2011: recesso che, a mente delle disposizioni di cui alla L. n. 40/2007, doveva considerarsi efficace decorsi 30 giorni, e dunque a far data dal 26.3.2011. L'utente ha altresì dedotto che Vodafone non ha consentito il rientro in Telecom, che si è perfezionato solo in data 13.9.2011: a tale proposito Vodafone ha dedotto che la prima richiesta di cessazione con rientro processata da Telecom il 26.4.2011, non è andata a buon fine a causa di "*Linea in fase di trasformazione tecnica*".

L'utenza mobile è rientrata in Telecom a far data dal 29.3.2011; quella fissa in data 13.9.2011.

Rileva, da un lato, la mancata corretta gestione del recesso da parte di Vodafone, dal 26.3.2011 al 26.4.2011 per tutti i servizi di telefonia fissa, mobile e Adsl. D'altro lato, emerge una responsabilità di Vodafone per aver sottoposto la linea fissa ad una "*trasformazione tecnica*", non giustificata, durante la Fase 2 del processo di rientro in Telecom (si veda dettaglio schermata Vodafone trascritta in memoria difensiva), determinando così il fallimento del tentativo.

Nelle more, Vodafone inviava all'utente proposte transattive da questo mai accettate ed anzi contestate con formali reclami scritti; così come l'utente ha provveduto a contestare le fatture emesse da Vodafone successivamente all'esercizio del diritto di recesso ed anche successivamente al rientro in Telecom.

L'utente ha pertanto diritto a vedersi riconosciuto lo storno di tutti i costi fissi, ad eccezione dell'eventuale traffico sviluppato e del dispositivo Nokia rimasto in uso all'utente, addebitati da Vodafone per il servizio di telefonia fissa, mobile e Adsl per il periodo successivo al 26.3.2011 e sostenuti dall'utente, con conseguente obbligo di Vodafone di provvedere al ricalcolo di tutti gli importi addebitati all'utente nel predetto periodo. In particolare, dalla fattura n. ■■■ del 8.6.2011, riferita al periodo 3.4.2011-2.6.2011, devono essere stornati tutti gli importi ivi addebitati, ad eccezione della somma di € 32,05 oltre ad Iva addebitata per traffico sviluppato e della somma di € 11,88 oltre ad Iva per telefono/dispositivo; dalla fattura n. ■■■ del 6.10.2011 devono essere stornati tutti gli importi ivi addebitati, ad eccezione della somma di € 2,03 oltre ad Iva addebitata per traffico sviluppato e della somma di € 11,88 oltre ad Iva per telefono/dispositivo; dalle fatture n. ■■■ del 7.12.2011, n. ■■■ del 7.2.2012 e n. ■■■ del 6.4.2012 devono essere stornati tutti gli importi ivi addebitati, ad eccezione della somma di € 11,88 oltre ad Iva rispettivamente addebitata per telefono/dispositivi.

L'utente ha inoltre diritto all'indennizzo previsto dagli artt. 6 comma 1 e art. 12 comma 2 Delibera 73/11/CONS per il periodo compreso tra la data (24.5.2011) di scadenza della sessione relativa alla prima richiesta di cessazione con rientro in Telecom del 26.4.2011 e il rientro effettivo espletato il 13.9.2011, per complessivi 112 giorni di ritardo, per € 1.120,00; deve invece ritenersi che l'irregolarità accertata nell'emissione delle fatture nel periodo compreso tra il recesso e la richiesta di rientro in Telecom (26.3.2011-26.4.2011) sia stata proporzionalmente sanata, in maniera soddisfacente, mediante lo storno e/o il rimborso delle somme indebitamente addebitate

senza riconoscimento di un indennizzo a favore dell'utente (Del. 83/10/CIR).

2.2.3. Sulla sospensione del servizio dal 4.8 al 13.9.2011.

L'utente ha lamentato l'indebita sospensione totale del servizio da parte di Vodafone dal 4.8 al 13.9.2011, in pendenza del reclamo del 29.7.2011 ricevuto da Vodafone in pari data a mezzo fax e ad mezzo raccomandata a r. il 16.8.2011, avverso la fattura n. ■■■ di € 407,98; l'utente ha altresì prodotto copia della risposta del 23.8.2011 con cui Vodafone formula una proposta transattiva, e copia della mail del 12.10.2011 inviata da Vodafone all'utente all'indirizzo info@assitenzahifi.it contenente la comunicazione di avere provveduto alla sospensione parziale del servizio.

Relativamente alla lamentata sospensione, Vodafone ha dedotto che la stessa era stata determinata dall'insoluto maturato dall'utente, sino al terzo trimestre 2011, per € 207,21: da qui, la parziale sospensione dell'utenza in uscita, e non anche la completa disattivazione; a corredo della memoria difensiva, Vodafone ha depositato copia delle missive del 4.7.2011 e del 26.7.2011 - inviati all'utente per posta elettronica all'indirizzo info@assitenzahifi.it – con cui forniva le indicazioni utili per effettuare il pagamento dell'insoluto e “*evitare la sospensione del servizio*”, nonché copia della medesima mail del 12.10.2011 già prodotta dall'utente.

In tema di sospensione del servizio, l'art. 5 Delibera 173/07/CSP, stabilisce che, “*Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*”.

A tal fine “*non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione; il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura*”.

L'obbligo di preavviso può ritenersi assolto dall'operatore, non senza tuttavia evidenziare la mancanza di trasparenza nelle comunicazioni inviate da Vodafone all'utente. Infatti, dai preavvisi del 4.7 e 26.7.2011 l'utente non è in grado di sapere con esattezza a quale insoluto si riferiscano, posto che in nessuno di essi viene indicata la fattura che sarebbe insoluta e che, quanto agli importi, nel preavviso del 4.7.2011 si fa generico riferimento a “*urgenti verifiche amministrative sul suo conto telefonico*”, nel preavviso del 26.7.2011 si fa riferimento ad un insoluto di € 407,98 e, infine, nella comunicazione di avvenuta sospensione del 12.10.2011 Vodafone fa riferimento ad un insoluto di € 207,21.

In mancanza di ulteriori indicazioni, deve ritenersi che l'insoluto che ha dato causa alla sospensione del servizio sia quello portato dalla fattura n. ■■■ del 8.6.2011 per € 407,98, che non era dovuta essendo stata emessa successivamente all'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente e di cui, per tale motivo, è stato sopra disposto lo storno; avverso tale fattura, inoltre, al momento della sospensione del servizio (4.8.2011) era pendente reclamo proposto dall'utente (fax del 29.7 e successiva raccomandata) cui Vodafone, senza entrare nel merito della contestazione, ha risposto formulando una proposta transattiva (23.8.2011) che non veniva accettata dall'utente.

La sospensione del servizio è pertanto avvenuta senza il rispetto delle previsioni di cui all'art. 5 Delibera 173/07/CSP, e l'utente ha pertanto diritto alla corresponsione del relativo indennizzo previsto dal combinato disposto di cui all'art. 4, comma 1 e art. 12, comma 2 Delibera 73/11/CONS.

L'utente ha dedotto che la sospensione ha interessato il servizio nella sua totalità, sia in entrata che in uscita; Vodafone, su cui incombeva il relativo onere, ha dedotto, senza tuttavia provarlo, che la sospensione è stata solo parziale.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo di € 15,00 pro die dal 4.8.2011 al 13.9.2011 (data di rientro in Telecom) per complessivi € 600,00.

2.2.4. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha dedotto e provato di avere inviato numerosi reclami scritti in data 18.2.2011 avente ad oggetto il malfunzionamento del servizio voce, cui Vodafone rispondeva con lettera del 29.3.2011 con cui comunicava che *“sono in corso le verifiche tecniche in merito a quanto da Lei segnalato”* e formulava una proposta transattiva; reclamo scritto del 13.4.2011 di contestazione della risposta di Vodafone e di comunicazione della mancata accettazione della proposta transattiva; reclamo del 29.7.2011 di contestazione della fattura n. ■■■ del 8.6.2011 per € 407,98, cui Vodafone risponde con lettera del 23.8.2011 formulando nuova proposta transattiva; sempre relativamente al malfunzionamento, è pacifico tra le parti che l'utente abbia altresì proposto reclami tramite call center a far data dal mese di gennaio 2011.

I reclami dell'utente sono dunque riconducibili a due diverse fattispecie: il malfunzionamento, da un lato, e la fatturazione dall'altro.

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, deve indicare gli accertamenti compiuti e deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni, Indicatore 4 Carta del Cliente Rete Fissa) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

La mancata risposta ai reclami dell'utente – riconducibili a due distinti disservizi - e da cui è derivata per l'utente una *manca di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta del Cliente: infatti, sebbene formalmente

Vodafone abbia risposto ai reclami dell'utente, cionondimeno le risposte fornite non sono mai entrate nel merito delle questioni sollevate e dei problemi segnalati dall'utente, risolvendosi in risposte di stile o in proposte transattive.

L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per la cui determinazione, considerato il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art.11, comma 1 e 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, nonché l'oggetto dei reclami, il suo parziale accoglimento per fatto concludente (storno parziale di alcune fatture), detratto il tempo utile alla risposta, e considerato che solo in sede di udienza per il tentativo di conciliazione Vodafone ha dato risposta al reclamo, va riconosciuto all'utente l'indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 18.2.2011, ed € 150,00 per la mancata risposta al reclamo del 29.7.2011.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, va rilevato che Vodafone ha partecipato sia al tentativo di conciliazione che a quello di definizione, formulando proposte transattive ritenute non soddisfattive dall'utente, e che pertanto, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 200,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda di ASSISTENZA HI-FI DI GUERRUCCI ■■■ sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla ASSISTENZA HI-FI DI GUERRUCCI ■■■ un importo omnicomprensivo di Euro 200,00;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dalla ASSISTENZA HI-FI DI GUERRUCCI [REDACTED] in data 27.04.2012.

La società VODAFONE OMNITEL [REDACTED] è pertanto tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

- a) Euro 1.120,00= (mille centoventi/00=) a titolo di indennizzo per ritardata cessazione con rientro dell'utenza fissa, oltre interessi legali dalla data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- b) Euro 600,00= (seicento/00=) per indebita sospensione del servizio dal 4.8.2011 al 13.9.2011, oltre interessi legali dalla data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- c) Euro 450,00= (quattrocentocinquanta/00=) a titolo di indennizzo da mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali dalla data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- d) Euro 200,00= (duecento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società VODAFONE OMNITEL [REDACTED] è inoltre tenuta a disporre i seguenti storni:

- dalla fattura n. [REDACTED] del 8.6.2011, riferita al periodo 3.4.2011-2.6.2011, devono essere stornati tutti gli importi ivi addebitati, ad eccezione della somma di € 32,05 oltre ad Iva addebitata per traffico sviluppato e della somma di € 11,88 oltre ad Iva per telefono/dispositivo;
- dalla fattura n. [REDACTED] del 6.10.2011 devono essere stornati tutti gli importi ivi addebitati, ad eccezione della somma di € 2,03 oltre ad Iva addebitata per traffico sviluppato e della somma di € 11,88 oltre ad Iva per telefono/dispositivo;
- dalle fatture n. [REDACTED] del 7.12.2011, n. [REDACTED] del 7.2.2012 e n. [REDACTED] del 6.4.2012 devono essere stornati tutti gli importi ivi addebitati, ad eccezione della somma di € 11,88 oltre ad Iva rispettivamente addebitata per telefono/dispositivi.
-

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 29 Luglio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Livio Sviben

Fto