

DELIBERA n° 90 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA S.p.A.(TELE TU)

GU14 / 159 / 2017

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione del **sig. XXXXXXXXX** acquisita il 23 marzo 2017 al n. prot. 15907;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
Con l’istanza di definizione, il sig. **XXXXXXXXXX** di seguito *istante e/o utente*, ha contestato nei confronti dell’operatore **Vodafone Italia S.p.A. (Tele Tu)**, per l’utenza di **tipo privato XXXXXXXXXXXX** con abbinati i servizi voce e ADSL ,il malfunzionamento dell’utenza *de qua*, la perdita della numerazione, e la mancata risposta al reclamo. Nell’istanza introduttiva del presente procedimento, l’istante ha rappresentato che nel giugno 2009 i servizi voce e adsl, subivano un malfunzionamento tale da costringere lo stesso a cambiare operatore. Il passaggio ad altro operatore causava la perdita della numerazione a lui intestata da vent’anni. Nella data del 14/12/2015, a seguito del ricevimento della missiva di recupero crediti da parte della società Elliot srl, per un insoluto di euro 605,21 (seicentocinque/21) relativo ad otto fatture non pagate, l’utente dichiara di aver inviato in data 04/03/2016, un reclamo contestando tale insoluto. La Vodafone Italia S.p.A. non dava seguito al reclamo.
In base a tali premesse, l’istante ha richiesto quanto segue:
- 1) lo storno delle fatture insolute;
 - 2) l’indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e ADSL;
 - 3) l’ indennizzo per la perdita di numerazione;
 - 4) l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - 5) il ritiro della pratica di recupero crediti.
 - 6) le spese di procedura.
- CONSIDERATA** **la posizione dell’operatore:**
La **Vodafone Italia S.p.A.(Tele Tu)**, di seguito *operatore e/o società*, nella propria memoria difensiva eccepisce, l’infondatezza delle domande dell’istante. L’operatore rileva innanzitutto che l’unica segnalazione di guasto avanzata dall’utente risale al 18/1/2010; prontamente risolto il giorno successivo, come risulta dalla schermata di sistema depositata in atti. Non risultano ulteriore segnalazioni. Altresì dichiara che la numerazione *de qua* è stata disattivata nella data del 19/1/2011 per insoluti, pertanto, la perdita della numerazione è imputabile solo all’istante, che si è reso inadempiente ai propri obblighi di pagamento. Altresì, l’operatore ha dichiarato che l’affermazione dell’utente, di essere passato ad altro operatore in conseguenza dei disagi riscontrati nel 2009, non risponde al vero, atteso che dalle schermate sistema depositate in atti, lo stesso ha utilizzato i servizi sino al 2010. A tal proposito ha esplicitato che, secondo le plurime Delibere Agcom, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo. Contesta altresì la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto il rapporto contrattuale con l’utente, era cessato da diversi anni ed il credito era stato ceduto a società terza, che pertanto agiva

in base a titolo autonomo. In conclusione e per quanto argomentato, l'operatore ha chiesto l'integrale rigetto delle domande di indennizzo formulate dalla parte istante poiché infondate in fatto e in diritto.

Controdeduzioni dell'istante:

L'istante, a mezzo del proprio delegato, ha contestato quanto dedotto nella memoria dall'operatore insistendo sulle proprie richieste. Altresì, ha precisato che la società convenuta ha continuato a fatturare i servizi anche in presenza di morosità, e non ha provveduto a sospendere i servizi come da condizioni generali di abbonamento e non ha altresì inviato all'istante, a mezzo raccomandata a/r la dovuta risoluzione contrattuale per inadempimento.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni di seguito specificate.

La controversia ha per oggetto il malfunzionamento dei servizi voce ed ADSL sull'utenza di **tipo privato XXXXXXXXXX**, che a dire dell'istante, lo hanno condotto a cambiare operatore con la conseguente perdita della numerazione.

Dalla disanima della documentazione in atti depositata, nel merito, la richiesta di cui al punto 3) non può trovare accoglimento atteso che, dalla missiva del 04/03/2016, trasmessa in pari data a mezzo pec, emerge la volontà univoca dell'istante di non voler mantenere più tale numerazione. Testualmente nella stessa è riportato *".....adabbandonare il numero telefonico fornito da Tele-Tu e chiedere l'attivazione di una nuova linea a Telecom Italia S.p.A...."*. Parimenti, non risulta accoglibile la richiesta di cui la punto 2), atteso che dalla schermata di sistema dell'operatore, depositata in seno alla memoria, l'unica segnalazione di malfunzionamento effettuata dall'utente nella data del 18/01/2010, è stata gestita nei termini temporali sanciti dalla Carta dei Servizi della società resistente. Ed ulteriormente, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 4) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, atteso che l'operatore non era tenuto al debito riscontro, non sussistendo tra le parti, ormai da anni, alcun vincolo contrattuale. Mentre ed attesa la carente documentazione in atti depositata da parte della società convenuta viene accolta la richiesta di cui al punto 1). L'operatore sul punto, ed a discolpa del proprio operato non ha depositato né il sollecito di pagamento delle fatture insolute, né la missiva di risoluzione contrattuale inviate all'utente per la dovuta informativa; ma per come dallo stesso dichiarato ha continuato a mantenere attiva l'utenza per poi disattivarla solo nella data del 19/01/2011 per insoluti. Per quanto sopra la Vodafone Italia –TeleTu si è resa inadempiente a quanto sancito nella Condizioni Generali di Contratto di TeleTu ovvero a quanto previsto nell' art.10.5 *L'Azienda segnalerà al Cliente gli eventuali ritardi riscontrati nel pagamento delle fatture*, art.10.7 *Indipendentemente da quanto previsto dai precedenti articoli da 10.4 a 10.6, e fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 11.2, in caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento delle fatture, l'Azienda potrà sospendere l'erogazione dei Servizi con riferimento ai quali il Cliente si è reso inadempiente nonché, nel caso del protrarsi dell'inadempimento l'Azienda potrà disattivare i Servizi con conseguente perdita del numero di telefono*; ma soprattutto la stessa è risultata inadempiente per quanto sancito dall'art. 13. **CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**. Pertanto ed in considerazione di quanto sopra argomentato la Vodafone Italia -TeleTu è tenuta allo storno della fatturazione emesse

per l'utenza **XXXXXXXXXX**, riferita al codice cliente TeleTu **XXXXXXXXXX**, da quella avente scadenza 27/01/2010 a quella con scadenza 27/03/2011, meglio indicate analiticamente, nella nota di recupero crediti in atti depositata. Altresì, l'operatore è tenuto a stornare l'eventuale fatturazione emessa successivamente alla data del 27/03/2011 e fino alla data di disattivazione dell'utenza *de qua*. Parimenti trova accoglimento la richiesta di cui al *punto 5*), la società convenuta è tenuta a ritirare, in esenzione spese per l'istante, la pratica di recupero crediti affidata a società terza. Infine, trova accoglimento la richiesta di cui al *punto 6*) ed appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di definizione, svoltesi innanzi al Corecom, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, *arch. Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. **XXXXXXXXXX** nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (Tele Tu) , in relazione all'utenza di ***tipo privato XXXXXXXXXXXX***, per le motivazioni di cui in premessa ;
2. La società Vodafone Italia S.p.A.(Tele Tu) è tenuta in relazione all'utenza di ***tipo privato XXXXXXXXXXXX***, allo storno della fatturazione emessa dalla data e di quella eventualmente emessa fino alla cessazione dell'utenza *de qua*, come meglio significato in premessa, e nella nota di recupero crediti in atti, ed è tenuta al ritiro della pratica di recupero crediti affidata a società terza.
3. La società Vodafone Italia S.p.A.(Tele Tu), è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso per le spese di procedura.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La società Vodafone Italia S.p.A. (Tele Tu), è tenuta altresì, a comunicare a questo CORECOM. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della

medesima

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento 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 sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

