

DELIBERA DL/061/17/CRL/UD del 11 aprile 2017
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ONE SMART EVENTS di E. SERAFINI / VODAFONE ITALIA XXX
(LAZIO/D/135/2016)
IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 17 aprile 2017;

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 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 ONE SMART EVENTS di E. SERAFINI presentata in data 19.2.2016 nei confronti dell’operatore VODAFONE ITALIA XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente.

L’utente, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1) A settembre 2013 chiedeva a Vodafone il trasloco dell’utenza fissa xxxxxxx783, su cui erano attestati i servizi voce e adsl;
- 2) Vodafone, che inizialmente aveva garantito all’utente la possibilità di traslocare la linea, a seguito dei reclami e dei solleciti dell’utente gli comunicava che il trasloco non era possibile; il 23.11.2013 l’utente si vedeva quindi costretto ad attivare una nuova utenza con nuovo operatore (Telecom);
- 3) L’utente riteneva pertanto che il contratto con Vodafone fosse cessato; ricevuta tuttavia la fattura del 28.1.2014, con raccomandata a.r. datata 10.12.2013, ricevuta da Vodafone il 19.2.2014, l’utente recedeva dal contratto Vodafone; con ulteriore raccomandata a.r. del 2.12.2013, ricevuta da Vodafone il 31.12.2013, l’utente recedeva anche dal contratto relativo ai servizi di telefonia mobile; ciononostante Vodafone continuava ad emettere fatture, addebitandole sulla carta di credito dell’utente per complessivi euro 788,10;
- 4) I reclami (14.3.2014; 15.9.2014; 9.12.2014; 19.5.2015; 19.6.2015; 2.12.2015) dell’utente per l’indebita fatturazione non venivano riscontrati da Vodafone, che perdurava nell’emissione delle fatture, peraltro

neppure recapitate all'utente che ne veniva a conoscenza nel 2015 allorchè veniva diffidata al pagamento da una società di recupero crediti incaricata da Vodafone.

L'utente chiedeva pertanto il rimborso delle somme pagate con addebito su carta di credito successivamente al recesso contrattuale per euro 788,10; lo storno dell'insoluto; l'indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza, per la perdita della numerazione, e per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione di Vodafone.

Con memoria difensiva tempestivamente depositata Vodafone deduceva di avere correttamente avviato la procedura di trasloco dell'utenza; le disdette inviate dall'utente, sebbene su carta intestata dello stesso, erano prive di sottoscrizione e pertanto *“non conformi per ottenere la disattivazione domandata”*; per spirito conciliativo, Vodafone aveva *“inviato all'utente 3 accordi al fine di dirimere la controversia”* offrendo il rimborso delle fatture pagate, lo storno dell'insoluto, la disattivazione del contratto senza oneri per l'utente; alcun indennizzo era infine dovuto all'utente per la fatturazione successiva al recesso.

L'operatore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'utente.

L'utente ha contestato la memoria difensiva di Vodafone, deducendo che Vodafone non aveva mai eccepito prima l'invalidità dei recessi esercitati; la volontà di disdire l'utenza era inequivoca, anche alla luce dei reclami inviati; sulle proposte transattive di Vodafone, l'utente ha dedotto che prima di quella del maggio 2015 le parti si erano accordate in data 17.3.2015 ma che l'accordo non aveva avuto esecuzione da parte di Vodafone che aveva perduto nella emissione di fatture successive.

L'utente insisteva pertanto nelle proprie richieste.

4. Motivi della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

4.1. Sull'esercizio del diritto di recesso e sulla fatturazione successiva.

L'utente lamenta che nonostante le raccomandate di recesso ricevute da Vodafone il 31.12.2013 per la telefonia mobile, ed il 19.2.2014 per la telefonia fissa, il gestore abbia continuato ad emettere fatture addebitandole sulla carta di credito dell'utente finchè questi non ha disposto la revoca della predetta modalità di pagamento.

Le raccomandate di recesso sono in atti e non vi è dubbio, nonostante l'eccezione di Vodafone di mancata sottoscrizione, che le stesse – redatte su carta intestata dell'utente, che vi allegava altresì copia del proprio documento di identità - siano senz'altro riferibili all'utente la cui manifestazione di volontà di cessare i servizi attivi con Vodafone è da ritenersi inequivocabile.

Tuttavia, a ben vedere, il recesso risulta validamente esercitato per la linea oggetto del presente procedimento con la raccomandata a.r. ricevuta da Vodafone il 19.2.2014 in cui è correttamente riportato il codice cliente indicato in fattura, mentre quella ricevuta dal gestore il 31.12.2013 si riferisce ad altro numero cliente e, verosimilmente, ad altra utenza.

A fronte del recesso esercitato dall'utente con raccomandata ricevuta dal gestore il 19.2.2014, questi avrebbe dovuto cessare i servizi (voce e adsl) e la relativa fatturazione entro i successivi 30 giorni, vale a

dire entro il 21.3.2014: ogni fattura emessa successivamente da Vodafone deve pertanto ritenersi illegittima e non dovuta dall'utente, che ha diritto al rimborso delle somme pagate mediante addebito su carta di credito per complessivi euro 630,48 (euro 157,62 su fatt. AE10454208 del 29.7.2014; euro 157,62 su fatt. AE13437074 del 27.9.2014; euro 157,62 su fatt. AE16430423 del 27.11.2014; euro 157,62 su fatt. AF01424424 del 28.1.2015) ed allo storno integrale dell'insoluto maturati successivamente alla data di risoluzione del contratto del 21.3.2014.

4.2. Sulla richiesta di trasloco dell'utenza e sulla perdita della numerazione.

L'utente ha lamentato che Vodafone - che inizialmente aveva garantito il corretto espletamento della richiesta di trasloco dell'utenza – solo a seguito di reclami lo informava che il trasloco non era più possibile, inducendolo pertanto a chiedere l'attivazione di una nuova linea con il gestore Telecom, con perdita della numerazione già avuta in Vodafone. A causa dell'inadempimento del gestore, l'utente ne chiedeva pertanto la condanna al pagamento degli indennizzi per il mancato trasloco dell'utenza e per la perdita della numerazione.

La domanda dell'utente non può trovare accoglimento, per difetto di prova sul punto.

Se, infatti, Vodafone deduce di avere *“correttamente avviato la procedura di trasloco dell'utenza”*, ammettendo quindi di avere ricevuto una richiesta in tal senso dall'utente che nulla prova in proposito, cionondimeno non risultano sufficientemente provati la data di inoltro della richiesta e la data dell'informativa resa da Vodafone all'utente e relativa all'impossibilità di effettuare il trasloco richiesto, né è possibile risalire al tipo di tecnologia usata da Vodafone per la erogazione dei servizi (se tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio ovvero fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso) ed in base alla quale il gestore si impegna, nella propria carta servizi, a traslocare l'utenza in 20 o 60 giorni dalla richiesta: date e specifiche tecniche fondamentali per valutare se vi sia stato ritardo nella gestione della richiesta da parte di Vodafone e se sia ad essa imputabile l'asserita perdita della numerazione e se, pertanto, l'utente abbia diritto agli indennizzi richiesti.

4.3. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha lamentato la mancata risposta ai numerosi reclami scritti tutti depositati agli atti del procedimento (14.3.2014; 15.9.2014; 9.12.2014; 19.5.2015; 19.6.2015; 2.12.2015) ed aventi ad oggetto la mancata gestione del recesso e l'emissione di fatture successive allo stesso, chiedendo il pagamento del relativo indennizzo.

Vodafone ha dedotto di avere *“inviato all'utente 3 accordi al fine di dirimere la controversia”* offrendo il rimborso delle fatture pagate, lo storno dell'insoluto, la disattivazione del contratto senza oneri per l'utente.

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 (45 giorni ai sensi della Carta Servizi Vodafone) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, 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, 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 Servizi.

Infatti le proposte transattive inviate da Vodafone per dirimere la controversia sono state inviate all'utente solo nei mesi di maggio e giugno 2015, ben oltre il termine utile per la risposta ai reclami.

Trattandosi di mancata risposta a reclami aventi il medesimo oggetto (fatturazione), per quanto su fatture diverse, i reclami devono essere unitariamente considerati, essendo riconducibili al medesimo disservizio (fatturazione successiva al recesso), conformemente a quanto disposto dall'art. 11, comma 2, di cui allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS (Regolamento indennizzi).

Per la determinazione dell'indennizzo ai sensi dell'art.11, comma 1 e 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato la data del primo reclamo (14.3.2014) e la data della prima proposta transattiva (11.5.2015) con cui sostanzialmente Vodafone accoglieva il reclamo riconoscendo quanto richiesto dall'utente, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni ex Carta Servizi e ex Delibera 179/03/CSP), va riconosciuto all'utente un indennizzo pari ad € 300,00 per la mancata risposta ai reclami.

5. 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di ONE SMART EVENTS di SERAFINI E. nei confronti della società VODAFONE ITALIA XXX.
2. La società VODAFONE ITALIA XXX 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:
 - i. Euro 300,00= (trecento/00=) ai sensi dell'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società VODAFONE ITALIA XXX è inoltre tenuta a disporre il rimborso in favore dell'utente della complessiva somma di euro 630,48 a valere sulle fatt. AE10454208 del 29.7.2014; fatt. AE13437074 del 27.9.2014; fatt. AE16430423 del 27.11.2014; fatt. AF01424424 del 28.1.2015, ed a disporre lo storno integrale dell'insoluto maturato successivamente alla data di risoluzione del contratto del 21.3.2014.
4. La società VODAFONE ITALIA XXX è altresì tenuta 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 d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È 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).

Roma, 11/04/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto