

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 62 del 12 GIUGNO 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia S.p.A. + Vodafone Italia S.p.A.
---------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia SpA + Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XX/2016 + XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 12 giugno 2017,

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”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE le istanze e la documentazione alle medesime allegata del 6 ottobre 2016 (prot. n. XX/16 e XX/16) con cui XXXXX, con sede in XXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con gli operatori Telecom Italia SpA e Vodafone Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione affari XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

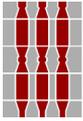
- a) successivamente alla migrazione in Vodafone, avvenuta in data 14 aprile 2016, riceveva una doppia fatturazione: da Vodafone e da Telecom, precedente gestore;
- b) già dal ricevimento della fattura emessa il 15 giugno 2016, effettuava reclami verbali, non riscontrati;
- c) la linea non funzionava in entrata;
- d) Telecom inviava fattura con addebitati i costi relativi alla cessazione anticipata: detti costi non sono dovuti in quanto la migrazione in Vodafone è avvenuta quando già erano trascorsi i 24 mesi di permanenza nel contratto;
- e) i costi addebitati da Vodafone non corrispondono a quanto pattuito nell'offerta, la quale prevedeva un corrispettivo complessivo di euro 81,80 più IVA al mese.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso degli importi illegittimamente imputati nel periodo 14/04/2016 - 08/09/2016 (doppia fatturazione);

II) rimborso dal parte di Vodafone di quanto corrisposto in eccedenza rispetto agli importi pattuiti nella fattura XXXXX del 21/05/2016, per euro 66,62;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

III) indennizzo per la sospensione del servizio dal passaggio in Vodafone sino alla data della lettera di messa in mora (22 luglio 2016), quantificato in euro 1485,00 (99 giorni x euro 15).

IV) storno/rimborso degli importi addebitati a titolo di costi per cessazione anticipata pari a euro 100,00.

2. La posizione degli operatori

Gli operatori, nei propri scritti difensivi, rappresentano, in sintesi, quanto segue:

1) TELECOM ITALIA SPA:

a) la numerazione XXXXX è migrata in data 21/07/2016, pertanto sono stati correttamente addebitati sul conto 4/16 i canoni maggio/giugno e sul conto 5/16 i canoni fino al 21/07/2016;

b) in relazione ai malfunzionamenti, dal retrocartellino guasti emergono unicamente le due seguenti segnalazioni: una del 12 ottobre 2015, risolta il 14 successivo, ed una dell'11 febbraio 2016, risolta il 12 successivo;

c) ogni malfunzionamento successivo al 21 luglio 2016 è di responsabilità dell'operatore Recipient;

d) la linea XXXXX è passata ad altro operatore in data 05/05/2016 e la Twinc card è stata cessata in data 09/05/2016;

e) i costi di cessazione anticipata e i costi di disattivazione sono stati legittimamente addebitati.

Il costo di recesso anticipato prima dei 24 mesi è contrattualmente previsto.

In base a tali premesse, Telecom chiede il rigetto della domanda.

2) VODAFONE ITALIA SPA:

a) il Corecom non è competente a conoscere di richieste risarcitorie ma solamente indennitarie;

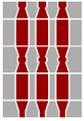
b) la fatturazione corrisponde a quanto previsto nel contratto sottoscritto;

c) non vi è alcuna anomalia nella fatturazione;

d) con riguardo ai disservizi, il cliente ha ricevuto assistenza e, in data 06/06/2016 ha confermato il corretto funzionamento della linea comunicando di possedere un centralino non funzionante.

In base a tali premesse, Vodafone chiede il rigetto della domanda.

Nella memoria di replica, l'istante dichiara di non aver ricevuto le difese di Vodafone e ribadisce che, da quanto risulta nella fattura Vodafone XXXXX, la migrazione è avvenuta il 14/04/2016; sottolinea inoltre che i costi di recesso sono ingiustificati, essendo decorsi i 24 mesi contrattualmente previsti.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Ai fini dell'integrazione istruttoria, il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XX/17 del 12 maggio 2017, ha chiesto ad entrambi gli operatori di produrre le schermate dei gestionali in uso concernenti il passaggio della numerazione XXXXX, da Telecom a Vodafone, nel periodo compreso tra il 1 aprile 2016 ed il 31 luglio 2016 e di produrre i tabulati del traffico in entrata ed uscita relativi al medesimo periodo 1 aprile 2016 – 31 luglio 2016.

In risposta alla richiesta istruttoria, l'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha prodotto le schermate dei gestionali in uso. Nulla ha prodotto l'operatore Telecom Italia S.p.A.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

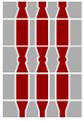
Va preliminarmente rilevata la irritualità, e la conseguente inutilizzabilità ai fini della decisione, della memoria trasmessa da Vodafone in quanto, a fronte dell'eccezione di inammissibilità avanzata dall'istante, l'operatore non ha fornito prova dell'invio della memoria all'istante.

Sempre in via preliminare va evidenziato che sono inammissibili le domande di rimborso, a carico di Vodafone, di quanto corrisposto in eccedenza rispetto agli importi pattuiti nella fattura XXXXXXX del 21/05/2016 per euro 66,62 e di storno, da parte dell'operatore Telecom, degli importi addebitati a titolo di costi per cessazione anticipata pari a euro 100,00, in quanto sulle stesse non è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione; rimane salva per l'utente la possibilità di formulare nuova istanza di conciliazione in punto.

Passando al merito, l'istante lamenta la doppia fatturazione a seguito di migrazione della numerazione da Telecom a Vodafone. A fronte della richiesta di integrazione istruttoria, l'operatore Telecom non ha prodotto nulla mentre l'operatore Vodafone ha depositato agli atti le schermate dei gestionali in uso, dalle quali risulta che la procedura è stata espletata il 23 maggio 2016 con la conseguenza che, in assenza di prova contraria, sino a tale data il cliente era servito dall'operatore Telecom e successivamente da Vodafone. Da ciò deriva quindi il diritto dell'istante allo storno/rimborso della fatturazione Vodafone fino al 23/05/2016, oltre allo storno/rimborso da parte di Telecom per il periodo successivo a detta data, con obbligo per entrambi gli operatori di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa a carico dell'istante.

L'istante lamenta una interruzione del traffico in entrata nel periodo compreso tra il 14 aprile 2016 e il 21 luglio 2016.

Come noto, per costante orientamento dell'Autorità, nei casi di malfunzionamento del servizio, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Nel caso che ci interessa, risulta che l'istante ha segnalato più volte il disservizio all'operatore Vodafone e, in data 24 maggio, ha contattato il numero Vodafone 42323 per chiedere la riparazione del guasto. Agli atti non risulta che l'operatore Vodafone, che serviva l'utenza nel periodo di malfunzionamento 23 maggio 2016 – 21 luglio 2016, si sia attivato per la riparazione del guasto, con la conseguenza che detto operatore sarà tenuto alla corresponsione di un indennizzo da calcolarsi ai sensi del combinato disposto dell'art. 5 comma 2 e dell'art. 12 comma 2 del Regolamento indennizzi.

Fatti i conti, Vodafone dovrà corrispondere all'istante la somma di euro 290 (58 giorni X euro 2,50X 2).

Per quanto concerne il periodo antecedente la data del il 23 maggio, la linea era in carico dell'operatore Telecom, al quale, tuttavia, non risulta inoltrato alcun reclamo, con la conseguenza che alcun indennizzo potrà essere posto a carico di quest'ultimo.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale e che si tratta di due procedimenti, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 300,00.

Udita la relazione

DELIBERA

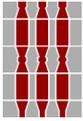
in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, con sede in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

l'operatore Telecom Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** le somme addebitate con riguardo ai periodi successivi al 23 maggio 2016;

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

L'operatore Vodafone Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** le somme addebitate con riguardo ai periodi antecedenti al 23 maggio 2016;
- **versare** all'istante la somma di euro 290 (duecentonovanta), a titolo di indennizzo.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

Il **rigetto** delle altre domande.

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

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)