

DELIBERA DL/126/16/CRL/UD del 12 dicembre 2016

DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

ROCCO FRANCONERI/TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/986/2015)

E

V. FRANCONERI/ VODAFONE ITALIA xxx/TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/65/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 12 dicembre 2016;

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 sig. Rocco Franconeri presentata in data 18.11.2015;

VISTA l’istanza dell’utente sig. V. Franconeri presentata in data 26.01.2016;

RITENUTA l’opportunità della riunione dei due procedimenti;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

Procedimento Lazio D/986/2015

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Telecom Italia xxx, di seguito per brevità “Telecom”, l’attivazione di un servizio non richiesto, l’ indebita fatturazione, la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Il 10 gennaio 2015 aveva deciso di recedere dal contratto, a seguito del subentro del figlio nella linea e della richiesta di migrazione a Vodafone;
- b. Dopo 10 giorni il servizio era stato disattivato;
- c. Successivamente l'operatore aveva attivato un nuovo piano tariffario mai richiesto, ed aveva fatturato costi per attivazione linea e canone a partire dal 13 febbraio 2015, pur in assenza del servizio;
- d. Nonostante i reclami, l'operatore aveva continuato ad emettere fatture;
- e. A settembre 2015, la linea era stata cessata per morosità;
- f. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 16 novembre 2015, si era concluso con esito negativo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- ii. Indennizzo per attivazione servizio non richiesto
- iii. Storno delle fatture non dovute
- iv. Spese di procedura

2. La posizione dell'operatore Telecom.

In via preliminare, l'operatore ha chiesto la riunione del procedimento con altro avente n. Prot. 65/2016 avviato dal figlio dell'istante quale nuovo intestatario della linea, avente ad oggetto la medesima utenza e comunque questioni tra loro dipendenti. Sempre in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza perché contenente la nuova domanda di rimborso delle spese della procedura. Nel merito, ha dedotto l'infondatezza delle pretese perché prive di documentazione probatoria, dichiarandosi estraneo alla vicenda. Ha precisato che dai sistemi informatici è risultato: a) la mancanza della richiesta di voltura del 10 gennaio 2015, che sarebbe stata effettuata dal figlio dell'istante; b) lo scarto risalente a ottobre 2014 di una richiesta di migrazione verso Wind; c) la migrazione della linea verso Vodafone, confermata nella lettera inviata il 27 gennaio 2015; d) l'espletamento di una procedura di rientro nel febbraio 2015. Dal rientro, l'operatore aveva emesso regolari fatture, rimaste insolute. Il contratto era cessato per morosità a settembre 2015.

Procedimento Lazio D/65/2016

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti degli operatori Telecom Italia xxx, di seguito per brevità "Telecom", e Vodafone Italia xxx, di seguito per brevità "Vodafone", l'interruzione e la cessazione del servizio, la perdita della numerazione, l'attivazione di un servizio non richiesto, la doppia fatturazione, la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Il 10 gennaio 2015 aveva sottoscritto con Vodafone un contratto per l'attivazione dell'offerta Super ADSL con richiesta di attivazione della linea da Telecom;

- b. Dopo 10 giorni il servizio era stato disattivato, ed era stato ripristinato il 18 febbraio 2015 con problemi di ricezione;
- c. Dopo ulteriori interventi tecnici, il 20 febbraio 2015 la linea aveva cessato di funzionare ed era stata attivata una linea con diversa numerazione, mai richiesta;
- d. Nel frattempo Telecom aveva comunicato di aver ricevuto la disdetta ed aveva attivato un nuovo piano tariffario;
- e. Vodafone aveva emesso fatture contenenti addebiti per un servizio non richiesto (Offerta ADSL) e per attivazione/recesso/disattivazioni anticipate del nuovo numero, nonché fatture per il vecchio numero, non più funzionante da febbraio 2015;
- f. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 22 ottobre 2015, si era concluso con esito negativo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- v. Riattivazione del numero
- vi. Indennizzo per interruzione del servizio
- vii. Indennizzo per ritardata/mancata migrazione
- viii. Indennizzo per attivazione servizio non richiesto
- ix. Indennizzo per perdita del numero telefonico
- x. Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- xi. Indennizzi vari
- xii. Rimborso delle fatture non dovute
- xiii. Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

In via preliminare, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per violazione del principio del ne bis in idem, stante l'uguaglianza dell'oggetto, della documentazione e del petitum e quantum richiesto con quello oggetto di altro procedimento con numero Prot. Lazio/D/986/2015. Sempre in via preliminare, ha chiesto la riunione dei procedimenti per identità delle domande. Nel merito, ha dedotto l'infondatezza delle pretese perché prive di documentazione probatoria, dichiarandosi estraneo alla vicenda. Ha precisato che dai sistemi informatici è risultato: a) la mancanza della richiesta di voltura del 10 gennaio 2015, che sarebbe stata effettuata dal figlio dell'istante; b) lo scarto risalente a ottobre 2014 di una richiesta di migrazione verso Wind; c) la migrazione della linea verso Vodafone, confermata nella lettera inviata il 27 gennaio 2015; d) l'espletamento di una procedura di rientro nel febbraio 2015. Dal rientro, l'operatore aveva emesso regolari fatture, rimaste insolute. Il contratto era cessato per morosità pari ad Euro 315,01 a settembre 2015.

3. La posizione dell'operatore Vodafone.

L'operatore ha dedotto la carenza di prove a sostegno della sua responsabilità, confermando di aver regolarmente avviato la procedura di migrazione, e che l'importazione della risorsa è stata correttamente espletata in data 23 gennaio 2015. Stante l'intervenuta cessazione dell'utenza da parte del Donating, come dimostra la dichiarazione di Telecom secondo cui l'utenza non era più presente sui propri sistemi, Vodafone si era poi trovata nell'impossibilità tecnica di eseguire quanto richiesto. Pertanto, al fine di erogare il servizio, aveva attivato l'utenza provvisoria. Ha poi dichiarato di aver provveduto allo storno totale di una fattura con il rimborso dei canoni fissi

fatturati nella fattura AF07865577 del 5 giugno 2015. Ha concluso eccependo l'inammissibilità delle richieste risarcitorie e la genericità delle stesse, mancando qualsivoglia imputazione alle norme violate.

Motivazione della decisione

Preliminarmente, si conferma la riunione dei procedimenti in epigrafe, disposta all'udienza di discussione del 3 ottobre 2016, perché aventi ad oggetto la medesima utenza e domande tra loro collegate.

Vengono rigettate le eccezioni preliminari di inammissibilità sollevate dall'operatore Telecom, perché entrambe infondate.

Quanto alla dedotta novità della domanda di rimborso delle spese di procedura, l'infondatezza è evidente, considerando che il rimborso di tali spese è previsto unicamente per la fase di definizione dei procedimenti (art. 19 del Regolamento) ed è comunque una pronuncia rimessa al potere dell'Autorità, a prescindere dalla domanda dell'istante.

Quanto alla dedotta violazione del principio del ne bis in idem, l'infondatezza emerge dal fatto che diversi sono i soggetti istanti e diverse le domande dagli stessi formulate, seppure attinenti la medesima utenza.

Viene altresì rigettata l'eccezione sollevata da Vodafone di inammissibilità delle domande perché generiche e di natura risarcitoria.

Le domande infatti, espressamente qualificate come domande di indennizzo, non sono generiche bensì ricondotte a precisi presunti inadempimenti dell'operatore.

Viene infine rigettata la domanda del sig. V. Franconeri di riattivazione del numero, perché estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, c. 4 del Regolamento e dalla del. AGCOM 529/09/CONS, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* o *non facere*.

Ciò premesso, le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e sono pertanto proponibili.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalle parti istanti possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Sull'interruzione e sulla mancata migrazione.

I diversi problemi lamentati dagli istanti traggono tutti origine da una richiesta di attivazione della linea da Telecom a Vodafone, effettuata dal sig. V. Franconeri con contratto del 10 gennaio 2015.

Occorre quindi preliminarmente ricostruire il fatto nella sua interezza e complessità per poi accertare eventuali responsabilità degli operatori in ordine ai singoli disservizi rappresentati.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di attivazione/migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui "[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", che prevede misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40".

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato. A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

Venendo al caso che ci occupa, è pacifico che il sig. V. Franconeri in data 10 gennaio 2015 ha stipulato con Vodafone un contratto per l'attivazione della linea da Telecom.

La procedura di attivazione risulta essere stata espletata il 26 gennaio 2015.

I passaggi della procedura trovano sostanziale coincidenza nelle schermate dei sistemi informatici di entrambi gli operatori. Si rinviene infatti:

nelle schermate di espletamento di Vodafone:

- Data sottoscrizione contratto 10 gennaio 2015
- Data inserimento e data invio richiesta 15 gennaio 2015
- DAC 23 gennaio 2015
- Data espletamento 23 gennaio 2015
- Data ultima notifica 26 gennaio 2015

nelle schermate di attivazione ULL + NP di Telecom:

- Data creazione ordine 16 gennaio 2015
- DAC 23 gennaio 2015
- Data espletamento 23 gennaio 2015
- Data ultima modifica 26 gennaio 2015

Il sig. V. Franconeri ha rappresentato l'interruzione del servizio dal 20 gennaio al 18 febbraio 2015, circostanza in ordine alla quale nessuna specifica difesa è stata svolta dagli operatori.

Dalle schermate dei sistemi informatici di Telecom, si evince che, dopo la migrazione, la linea è stata oggetto di una procedura di cessazione con rientro avviata il 10 febbraio 2015.

Risulta infatti dalle schermate della Cessazione con rientro ULL + NP con riferimento alla causale ordine cessazione Vodafone Italia:

- Data creazione ordine 10 febbraio 2015
- DRO 10 febbraio 2015
- Data acquisizione 10 febbraio 2015
- Data espletamento 13 febbraio 2015
- Data ultima modifica 18 febbraio 2015
- DAC 24 febbraio 2015

Il 18 febbraio 2015, la numerazione è stata portata in Telecom, come risulta dalla lista ordini di Telecom e dalle schermate cessazione di Vodafone.

Il sig. V. Franconeri ha rappresentato l'interruzione dei servizi dal 20 febbraio 2015, tuttora persistente, circostanza in ordine alla quale nessuna specifica difesa è stata svolta dagli operatori.

Così ricostruito il fatto, in ordine ai disservizi lamentati dall'utente sig. V. Franconeri ed alle responsabilità degli operatori, si ritiene quanto segue.

Per l'interruzione del servizio lamentata dal 20 gennaio al 18 febbraio 2015, in mancanza di una specifica difesa da parte degli operatori e di qualsivoglia prova in ordine a possibili cause esimenti

della loro responsabilità, sulla base delle risultanze documentali e considerato l'avvenuto espletamento della procedura in data 26 gennaio 2015, si ritiene sussista una responsabilità di entrambi gli operatori, che non hanno adottato corrette procedure di sincronizzazione nel corso del trasferimento della risorsa, lasciando quindi disservito l'utente. E precisamente, una responsabilità di Telecom per l'interruzione dal 20 al 26 gennaio e una responsabilità di Vodafone per l'interruzione dal 27 gennaio al 18 febbraio 2015, con conseguente diritto dell'istante alla liquidazione di un indennizzo.

Per l'interruzione del servizio dal 20 febbraio 2015, considerato che, a quella data, la numerazione era rientrata in Telecom e che spettava quindi a quest'ultimo, avendo in gestione la linea, garantire il servizio all'utente, considerata la mancanza di qualsivoglia prova fornita dall'operatore in ordine a possibili cause esimenti, tecniche o di altra natura, si ritiene che la esclusiva responsabilità del disservizio sia a lui imputabile, con conseguente diritto dell'istante alla liquidazione di un indennizzo a decorrere dal 20 febbraio 2015 sino alla data del 1 settembre 2015 (da considerarsi giorno in cui è cessato il servizio per morosità, stante la mancata precisa indicazione della data da parte di Telecom).

Sussiste altresì una responsabilità di Vodafone per la mancata attivazione della linea XXXXX1883, per la seguente ragione .

Espletata la migrazione il 26 gennaio 2015, ma non riuscendo tecnicamente a fornire il servizio all'istante (che infatti ne era privo), il 10 febbraio 2015 Vodafone ha avviato la procedura di cessazione con rientro in Telecom, provvedendo all'attivazione di una numerazione provvisoria, per ovviare alla totale mancanza di servizio. L'ordine di cessazione della linea presente sui sistemi Telecom non poteva infatti che provenire da Vodafone, sui cui sistemi la linea era migrata. Né gli operatori hanno provato l'esistenza di una richiesta di cessazione con rientro svolta dall'istante.

Vodafone non ha però provato di aver svolto tutte le attività tecniche necessarie per risolvere la mancata fornitura del servizio, tale non potendosi ritenere il rientro in Telecom della linea, né l'attivazione di una nuova numerazione provvisoria, non richiesti dall'istante, né ha provato che la mancata attivazione del servizio sia dipesa da causa a lui non imputabile.

Si è così reso inadempiente all'obbligo assunto con la stipula del contratto con il sig. V. Franconeri, con conseguente diritto di quest'ultimo alla liquidazione di un indennizzo, a decorrere dal 10 febbraio 2015 (data di ricevimento dell'ordine di cessazione di Vodafone) al 26 gennaio 2016 (data del deposito dell'istanza di definizione). Il mancato adempimento spontaneo dell'obbligo in pendenza di una procedura di definizione amministrativa non sarebbe infatti ragionevolmente sanzionabile, essendo la scelta di sottoporre la controversia ad un terzo in sede di definizione amministrativa il momento in cui la risoluzione della questione transita dalla gestione delle parti a quella di un terzo.

Pertanto, in forza di tutto quanto sopra esposto, si liquidano in favore del sig. V. Franconeri i seguenti indennizzi:

- Per l'interruzione del servizio dal 20 gennaio al 18 febbraio 2015, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 5.1 dell'Allegato A della delibera 73/11/CONS, l'importo di Euro 145,00, di cui Euro 35,00 a carico di Telecom ed Euro 110,00 a carico di Vodafone
- Per l'interruzione del servizio dal 20 febbraio 2015 al 1 settembre 2015, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 5.1 dell'Allegato A della delibera 73/11/CONS, l'importo di Euro 965,00 da porsi a carico di Telecom;
- Per la mancata attivazione dal 10 febbraio 2015 al 26 gennaio 2016, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 3.3. dell'Allegato A della delibera 73/11/CONS, l'importo di Euro 525,00 da porsi a carico di Vodafone.

Sull'attivazione di servizi non richiesti.

L'istante Rocco Franconeri lamenta l'attivazione di un nuovo profilo tariffario non richiesto, effettuato nonostante la voltura nell'intestazione del contratto, la richiesta di migrazione dell'utenza a Vodafone svolta dal figlio nuovo intestatario della linea, e la comunicazione di Telecom che l'utenza non risultava più nei suoi archivi. Chiede pertanto la liquidazione del relativo indennizzo e lo storno delle fatture insolute.

L'operatore afferma che, all'interno dei propri sistemi, non risultava alcuna richiesta di voltura e che, dopo la migrazione della linea verso Vodafone, vi è stato l'espletamento di una procedura di rientro nel febbraio 2015, da cui l'emissione delle fatture.

E' in atti una lettera del 27 gennaio 2015 nella quale Telecom comunica all'istante che l'utenza n. XXXXX1883 non risultava più nei suoi archivi.

L'affermazione dell'operatore secondo cui non risulterebbe la richiesta di voltura dell'istante è in contrasto con la documentazione fornita da Telecom stessa.

L'utenza n. XXXXX1883 risulta infatti intestata al sig. V. Franconeri, e non al sig. Rocco Franconeri, proprio dalle schermate dei sistemi informatici di Telecom, quindi già volturata.

Risulta poi che in data 18 febbraio 2015 Telecom ha espletato una procedura di rientro dell'utenza, e che sia la lettera di benvenuto successiva al rientro, sia le fatture emesse a seguito della procedura, sono state indirizzate ed intestate al sig. Rocco Franconeri.

Considerato quanto esposto nel paragrafo precedente in ordine alla procedura di rientro avente ad oggetto la linea XXXXX1883, si ritiene, nella fattispecie, che Telecom non abbia attivato un servizio non richiesto, bensì abbia omesso di aggiornare l'intestazione dell'utenza, erroneamente indirizzando la corrispondenza ed erroneamente emettendo le fatture al sig. Rocco Franconeri, anziché al sig. V. Franconeri.

Non sussistendo quindi l'attivazione di un servizio non richiesto, bensì la mera errata indicazione dell'intestatario della linea, rientrata in Telecom per le ragioni esposte al precedente paragrafo, la domanda di liquidazione di indennizzo non può essere accolta, mentre può essere accolta la domanda di storno dell'insoluto, stante l'indebita fatturazione in capo al sig. Rocco Franconeri e la mancata fruizione dei servizi.

L'attivazione di un servizio non richiesto è lamentata anche dal sig. V. Franconeri, nei confronti di Vodafone, relativamente alla nuova linea telefonica (n. XXXXX23394).

La domanda dell'utente non può essere accolta per la seguente ragione.

L'attivazione della nuova numerazione è stata effettuata da Vodafone in concomitanza temporale con la procedura di cessazione con rientro della precedente numerazione, da lei avviata come già esposto.

Non si ravvisa quindi in tale condotta la fattispecie dell'attivazione di servizio non richiesto, bensì l'adozione di una mera cautela tecnica adottata per ovviare all' assenza di servizio.

La domanda di liquidazione di indennizzo viene pertanto rigettata, mentre può essere accolta la domanda di rimborso delle fatture, nei seguenti termini.

Sono in atti fatture di Vodafone relative sia alla numerazione XXXXX1883, sia alla nuova numerazione XXXXX23394.

Riguardo agli importi in esse addebitati, si ritiene che non siano dovuti i costi di attivazione della rete fissa, né i canoni, non avendo Vodafone proceduto all'attivazione richiesta dall'utente, né i corrispettivi per recesso anticipato/disattivazioni, non avendo l'utente esercitato tale recesso.

Vodafone dovrà quindi provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente sig. V. Franconeri, rimborsando i predetti importi, previa compensazione con quelli già eventualmente stornati e/o rimborsati, con riferimento alle fatture relative a ognuna delle due numerazioni, ferma restando la debenza degli importi addebitati per consumi.

Sulla perdita della numerazione

Il sig. V. Franconeri lamenta la perdita della numerazione in uso da diverso tempo, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda non può essere accolta, perché l'istante non ha provato la pregressa titolarità dell'utenza, peraltro volturata a suo nome solo nell'anno 2015.

Sulla mancata risposta ai reclami

Sia il sig. Rocco Franconeri, sia il sig. V. Franconeri lamentano la mancata risposta ai reclami telefonici, chiedendo ognuno la liquidazione dei relativi indennizzi.

Le domande di entrambi vengono rigettate

Gli istanti hanno infatti genericamente dedotto di aver più volte reclamato telefonicamente, il primo dal 20 marzo 2015, il secondo dal 20 gennaio 2015, senza tuttavia identificare i reclami secondo gli standards di tracciabilità previsti dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Allegato A alla delibera 179/03/CSP) e dalla Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche (delibera n. 79/09/CSP).

Né è stato prodotto alcun reclamo scritto degli istanti.

Stante l'assoluta genericità delle deduzioni e la mancanza di qualsivoglia elemento probatorio a sostegno della pretesa, le domande non possono che essere rigettate.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore delle parti istanti, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00) complessive, di cui Euro 80,00 in favore del sig. V. Franconeri da porsi a carico di ciascun operatore per il 50% ed Euro 20,00 in favore del sig. Rocco Franconeri, da porsi a carico di Telecom Italia.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente le istanze del sig. Rocco Franconeri nei confronti della società Telecom Italia xxx e del sig. V. Franconeri nei confronti degli operatori Telecom Italia xxx e Vodafone Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore del sig. Rocco Franconeri la somma di Euro 20,00 (venti/00) per le spese di procedura e a provvedere allo storno del totale insoluto, con ritiro della pratica di recupero crediti a sua cura e spese.
3. La società Vodafone Italia xxx è tenuta a pagare in favore del sig. V. Franconeri, oltre alla somma di Euro 40,00 (quaranta/00) per le spese di procedura:
 - a) l'importo di Euro 525,00 (cinquecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 3.3. allegato A alla Delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - b) l'importo di Euro 110,00 (centodieci/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 5.1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
4. La società Vodafone Italia xxx dovrà provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente sig. V. Franconeri, e provvedere al rimborso degli importi come indicato in motivazione;
5. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore del sig. V. Franconeri, oltre alla somma di Euro 40,00 (quaranta/00) per le spese di procedura:
 - a) l'importo di Euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 5.1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
6. Le società Vodafone Italia xxx e Telecom Italia xxx sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
7. 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.

8. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

9. 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, lì 12 dicembre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto