

DELIBERA DL/018/18/CRL/UD del 16 aprile 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Anritsu Solution XXX/ Vodafone Italia XXX

(LAZIO/D/1022/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 16 aprile 2018;

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 Anritsu Solution XXX presentata in data 13.12.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Con l’istanza di definizione l’utente riferiva che a seguito di passaggio ad altro operatore conseguente ad una serie di contestazioni già fatte oggetto di precedente controversia, il gestore applicava penali per recesso e continuava a fatturare servizi non richiesti; inoltre tardava la disattivazione di due sim fatte oggetto di apposita disdetta; ancora, a seguito di portabilità del numero 348.....190, quest’ultimo andava perso.

Chiedeva, genericamente : 1.rimborso degli importi non riconosciuti; 2. annullamento delle penali per recesso anticipato; 3. indennizzo per mancata risposta al reclamo; 4. indennizzo per mancata disattivazione dei servizi con rimborso dei costi addebitati; 5. Indennizzo per mancata portabilità; 6. Indennizzo per perdita del numero.

Con le memorie precisative riproponeva pedissequamente le deduzioni e le richieste già sottoposte alla decisione del Corecom con la controversia Lazio/D/925/2015 e depositava fatture relative al medesimo periodo.

Riferiva inoltre di aver richiesto tramite racc. A/R la disattivazione di due linee mobili, richiesta non evasa in quanto carente, a detta del gestore, del documento di identità. Ribadiva perciò la richiesta mediante fax in data 18.9.2015. Perveniva quindi la fattura riferita al periodo 15/8-13/10 2015 che riportava addebiti per corrispettivi, oltre ai canoni per servizi non richiesti.

Confermava inoltre la richiesta di disattivazione con ulteriore fax in data 29.10.2015, poiché a tale data le utenze risultavano ancora attive.

In base a tali premesse sottoponeva le seguenti richieste:

- 1) Rimborso dei costi addebitati per cambio piano
- 2) Rimborso dei costi addebitati per servizi non richiesti
- 3) Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti
- 4) Storno importi per recesso anticipato
- 5) Indennizzo per mancata risposta a richieste di disattivazione servizi/prodotti
- 6) Indennizzo per cessazione del numero 348xxxxxxx senza presupposti
- 7) Indennizzo per perdita del numero 348xxxxxxx attivo da oltre 10 anni

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, con memoria difensiva, eccepiva l'improcedibilità dell'istanza per identità dell'oggetto con la controversia Lazio/D/925/2015 con la quale erano stati già lamentati i disservizi oggi riproposti, in particolare quelli connessi alla procedura di cambio operatore ed all'addebito di penali per recesso anticipato.

E comunque, nel merito, eccepiva la sussistenza di alcuna prova della raccomandata inoltrata ai fini della disattivazione delle utenze mobili (345xxxxxxx e 349xxxxxxx) e che la richiesta era invece pervenuta via fax e lavorata comunque nei tempi.

Quanto alla deduzione in ordine all'utenza 348xxxxxxx, la stessa non risultava oggetto di alcuna migrazione risultando disattiva fin dal 29.7.2010.

Riguardo ai costi da recesso anticipato, precisava che, oltre alla circostanza che l'utente fosse receduto prima della scadenza biennale del contratto, erano stati addebitati i ratei residui della compravendita dei terminali iPhone 6, importi comunque dovuti.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto esaminabile in parte.

A riscontro dovuto dell'eccezione di improcedibilità sollevata dal gestore si rappresenta quanto segue.

Le richieste sottoposte a precedente procedimento di definizione Lazio/D/925/15/CRL erano

testualmente le seguenti:

1. Il rimborso dei costi illegittimamente addebitati per cambio piano;
2. Rimborso dei costi relativi a servizi non richiesti;
3. Rimborso dei costi di attivazione non comunicati in sede di offerta;
4. Storno importi per recesso anticipato;
5. Indennizzo per attivazione servizi non richiesti;
6. Indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
7. Indennizzo per mancata risposta a richiesta di disattivazione;
8. Indennizzo per perdita del numero 34888xxxx attivo da oltre cinque anni;
9. Indennizzo per danni arrecati.

Orbene, emerge *ictu oculi* che la gran parte dei fatti/inadempimento, sono stati già esaminati nel precedente procedimento definitorio, ad eccezione di quelli dichiarati inammissibili perché non sottoposti a tentativo obbligatorio di conciliazione .

In particolare, l'utente ha mantenuto pedissequamente la genericità delle domande già illo tempore formulate, mancando ad un onere di allegazione posto a suo carico e nel suo precipuo interesse, che avrebbe consentito almeno l'imputazione dei costi e degli indennizzi oggi richiesti a qualche inadempimento nuovo o successivo a quelli esaminati e già sanzionati con storni ed indennizzi, nella precedente controversia.

Per ovviare a tale lacuna probatoria, pertanto, questo Corecom ha operato un puntuale raffronto documentale, anziché meramente formale sulle domande, tra le fatture già oggetto di storni in relazione ai costi indebiti sub iudice a suo tempo, con quelle depositate nel presente fascicolo, al fine di verificarne la non duplicazione delle relative pretese.

Ne risulta, al netto delle domande sub 1, 3 ,6 e 9 già cassate con provvedimento decisorio n. 121/17/CRL/UD per inconferenza delle medesime – e qui riproposte-, che lo storno dei costi per attivazione di servizi non richiesti e relativi indennizzi, nonché lo storno dei costi di attivazione non comunicati in sede di offerta, è stato già accolto e riconosciuto con il provvedimento de quo (sub par. 4.2 e 4.3 pag 5)

In particolare sulla fattura bimestre giugno/agosto 2015, oggi nuovamente depositata, compare, sebbene non sia stato fornito il dettaglio, l'importo di euro 455,73 + iva , già stornato; nella fattura pure depositata relativa al bimestre agosto/ottobre 2015, già stornata nella quota di Euro 228, 65 + iva, non si rinviene titolo per operare alcun altro storno in quanto non sono state prodotte le singole voci di costo né l'utente ha fornito la benché minima indicazione per risalirvi; né è considerabile la somma di Euro 655,74 quale corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata, in quanto la domanda è già stata rigettata nella precedente decisione. La stessa somma peraltro, non è riferibile alla disattivazione successivamente richiesta delle due utenze mobili, in quanto per stessa deduzione dell'utente, le utenze de quibus alla data di fatturazione (17 ottobre 2015) erano ancora attive.

Nessuna ulteriore fattura è agli atti del procedimento, successiva al bimestre agosto/ottobre 2015.

Anche la domanda relativa alla cessazione con perdita del numero dell'utenza 348xxxxxxx non è ammissibile in quanto già accolta con la citata delibera 121/17/CRL/UD per l'unica annualità in tale sede provata.

Anche a voler tutto concedere, la nuova documentazione oggi proposta relativa a fatture per tale numerazione risalenti al 2006 non sarebbe stata comunque probante in quanto intestata ad altro soggetto giuridico estraneo alla controversia, mancando così in capo all'odierno istante qualsivoglia legittimazione attiva ad agire per tali annualità.

Sulla ritardata disattivazione delle sim nn. 345xxxxxxx e 349xxxxxxx

Unica domanda procedibile che residua dal vaglio di ammissibilità è pertanto la dedotta, ritardata lavorazione della richiesta di disdetta delle due sim mobili in epigrafe, per le quali risulta un avviso di ricevimento privo di prova dell'inoltro, ma che comunque l'utente ammette essere risultata priva del documento d'identità.

Infatti ad integrazione di quanto segnalato, l'utente ha depositato prova del successivo fax del 18.9.2015 con il quale nel confermare la disdetta, provvedeva all'invio del documento.

Dal perfezionamento della richiesta il gestore avrebbe dovuto procedere alla disattivazione entro e non oltre il 18.10.2015.

L'utente deposita un fax di sollecito del 29.10.2015, a conferma che a quella data le utenze erano ancora attive. Deposita tuttavia unicamente la fattura del 17 ottobre 2015, i cui importi, come già anticipato, sono dovuti non essendo ancora decorso il termine di preavviso per la lavorazione della richiesta.

Il gestore non ha provato l'effettiva data di disattivazione delle predette utenze.

La domanda dunque teoricamente accoglibile, deve però essere rigettata nella conseguenziale richiesta di storno di somme non dovute, in quanto l'utente non produce alcuna fatturazione successiva al 18.10.2015 che comprovi costi da stornare in conseguenza dell'accoglimento della domanda. Non è pertanto possibile evincere da alcun documento l'esistenza e consistenza di costi ultronei fatturati successivamente a tale data.

Né, come da consolidata giurisprudenza Corecom ed Agcom, la mancata lavorazione di una disdetta può essere assimilabile alla fattispecie dei servizi non richiesti – e come tale suscettibile di indennizzo- , dando luogo unicamente allo scioglimento dell'obbligazione contrattuale al versamento del corrispettivo, successivamente all'efficacia della disdetta.

4 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'art. 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, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, l'improcedibilità assorbente delle domande e la soccombenza per quelle residue, si ritiene equo compensare le spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile;

DELIBERA

1. L'improcedibilità, nonché rigetto dell'istanza presentata dall'utente ANRITSU XXX, nei confronti di Vodafone XXX con compensazione delle spese di procedura.
2. 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;
3. 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 Co.Re.Com. Lazio.

Roma, 16/04/ 2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto