

DELIBERA n° 3/2017

Definizione della controversia

XXXXXX XXXXX / VODAFONE ITALIA S.p.A.

GU14/68/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del 24 febbraio 2017

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 ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);

VISTO l'accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto il 4 Dicembre 2008;

VISTO l'art. 4 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 4 Dicembre 2015, 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 Co.Re.Com. 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 della Sig.ra XXXXX XXXXX acquisita in data 22/03/2016 al n° prot. 14005.

VISTA la nota del 29 marzo 2016 prot. n. 15126, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 26 Aprile 2016 - prot. n. 20503. con la quale il responsabile del procedimento ha invitato le parti a presentarsi il 16 Maggio 2016 all'udienza per la discussione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

VISTA la relazione e la proposta del Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.;

CONSIDERATA La posizione dell'istante:

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica fissa n. 0934XXXXXX e dell'utenza mobile n. XXXXXXXXXX, di tipo *business*, ha lamentato nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. l'irregolare funzionamento dei servizi su rete mobile, la sospensione senza preavviso dei servizi sull'utenza fissa nonché, infine, la cessazione di quest'ultima.

Più precisamente, nel corso del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

- in data 26 novembre 2013, l'istante sottoscriveva con l'operatore Vodafone un contratto per la fornitura dei servizi voce e dati su rete fissa (sull'utenza n. 0934XXXX) e su rete mobile (sull'utenza n. XXXXXXXX), di tipo *business* per l'ufficio bancario di cui è titolare, chiedendo l'addebito bancario delle fatture;
- invero, gli importi di cui alle fatture emesse dall'operatore non venivano addebitati in conto corrente e, pertanto, l'istante doveva provvedere al relativo pagamento a seguito della ricezione del formato cartaceo delle stesse;
- nonostante l'espressa richiesta in sede di sottoscrizione contrattuale della funzione *hot spot* sul proprio *smartphone* al fine di poter utilizzare quest'ultimo come modem, tale utilizzo non si rivelava possibile;
- frequenti erano le interruzioni della linea voce sull'utenza mobile;
- nonostante i molteplici reclami inoltrati all'operatore, via email, tramite *call-center* e tramite fax, questi ultimi rimanevano privi di riscontro;
- in ragione dei disservizi riscontrati, l'istante chiedeva la portabilità della propria utenza mobile verso altro gestore;
- successivamente riceveva da Vodafone la fattura n. AF01637170 del 6 febbraio 2015 che l'istante contestava per la sproporzionalità degli importi ivi addebitati, atteso che la portabilità dell'utenza verso altro operatore era stata richiesta per i molteplici disservizi lamentati;
- provvedeva al pagamento delle fatture successive a quella contestata e rimasta insoluta in attesa di riscontro ai propri reclami nel corso dei quali, peraltro, apprendeva che Vodafone aveva addebitato nella fattura in contestazione il costo di un *iphone 5* incluso nell'offerta che, invece, l'istante aveva già saldato al momento dell'acquisto in un'unica soluzione; in sede contrattuale, peraltro, non era stato indicato l'importo dovuto per il recesso anticipato eventualmente esercitato;
- Vodafone, senza alcun preavviso, provvedeva alla sospensione dei servizi sull'utenza fissa n. 0934XXXX ed alla cessazione definitiva della stessa;
- nonostante il tentativo fatto, anche rivolgendosi a Telecom Italia S.p.A., di recuperare la propria numerazione, già in uso all'istante da circa 15 anni, la stessa veniva definitivamente perduta.

In ragione dei descritti contegni dell'operatore telefonico convenuto, la parte istante ha

richiesto:

- 1) la liquidazione di un indennizzo per cessazione dei servizi e sospensione;
- 2) la liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio mobile;
- 3) la liquidazione di un indennizzo per perdita della numerazione di tipo *business*;
- 4) la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 5) lo storno degli importi insoluti;
- 6) il ritiro della pratica di recupero del credito;
- 7) la liquidazione di altri indennizzi;
- 8) il risarcimento dei danni.

CONSIDERATA La posizione dell'operatore:

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di memoria, ha evidenziato la correttezza del proprio operato, precisando di aver erogato i propri servizi a favore dell'istante; ha eccepito la genericità delle doglianze dell'istante, l'inammissibilità delle pretese risarcitorie e l'infondatezza di ogni altra richiesta di cui all'istante.

In ordine alla perdita della numerazione 0934XXXXXX, Vodafone ha precisato che l'istante ha omesso il pagamento integrale della fattura n. AF1637170 del 6 febbraio 2015, essendo, invece, onere dell'utente provvedere al pagamento delle somme non oggetto di contestazione. L'operatore ha inoltre precisato che l'utente è attualmente disattivo e l'insoluto a suo carico è pari ad euro 826,30.

Ferme le proprie difese, in sede di udienza di discussione avvenuta in data 16 maggio 2016, Vodafone ha formulato proposta conciliativa della controversia, non accettata dall'istante.

CONSIDERATA Motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste dell'istante sub 8), di risarcimento dei danni, tenuto conto che le pretese risarcitorie esulano dalla competenza del CORECOM, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria, nonché sub 7), di liquidazione di altri indennizzi, siccome formulata genericamente.

Nel caso di specie, in ordine ai disservizi lamentati in relazione all'utenza mobile, deve precisarsi che il contratto e le fatture in atti confermano che il piano tariffario applicato era quello denominato *“Zero: Relax Basic”* il quale, come evincibile dalle informazioni pubblicate sul sito internet dell'operatore, *“Non comprende la navigazione APN web.omnitel.it ovvero l'utilizzo dello smartphone come modem in modalità tethering/hotspot Wi-Fi”*. Alla luce di tale caratteristica del piano tariffario nonché in assenza di qualsivoglia riferimento alla funzione *hotspot* nel contratto, risultano prive di fondamento le doglianze dell'istante riguardo tale utilizzo.

Altresì in relazione alle interruzioni del servizio voce sull'utenza mobile interessata non può dichiararsi il diritto dell'istante al relativo indennizzo, stante la genericità delle allegazioni relative.

La richiesta dell'istante sub 2) di liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio mobile, pertanto, non può essere accolta.

Nonostante risulti fondata l'eccezione di Vodafone circa l'onere dell'utente di provvedere al pagamento delle somme non oggetto di contestazione in relazione alla fattura n. AF01637170 del 6 febbraio 2015 (rimasta integralmente insoluta), l'operatore, tuttavia, non ha dimostrato in alcun modo di aver comunicato all'utente congruo preavviso per la disattivazione dell'utenza fissa n°0934XXXXXX.

Ne deriva che, stante la illegittimità della disattivazione della linea fissa, in accoglimento della richiesta dell'istante sub 1), Vodafone dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo di euro 7,50 *pro*

die per ciascun servizio interessato dalla sospensione dei servizi (nella specie due, voce e dati), previsto dall'art. 4 del *Regolamento sugli indennizzi*, da raddoppiarsi, per la natura “affari” dell’utenza interessata, ai sensi dell’art. 12, comma 2, del citato Regolamento. Alla luce della fattura n. AF14111281 del 3 ottobre 2015, deve ritenersi che il giorno di cessazione dell’utenza sia il 6 settembre 2015; ne deriva che l’indennizzo in questione è dovuto con decorrenza dalla predetta data sino alla data di deposito dell’istanza di definizione, 22 marzo 2016, per un totale di 198 giorni ed un importo complessivo di euro 5.940,00 (cinquemilanovecentoquaranta/00).

Tenuto conto che la linea fissa è stata disattivata nel settembre 2015 e che agli atti non risultano reclami ovvero istanze GU5 al fine di ottenere, tramite l’adozione di un provvedimento temporaneo da parte del CORECOM, la riattivazione immediata dell’utenza, e non risulta alcun riscontro all’affermazione dell’istante di essersi rivolta all’operatore Telecom per tentare il recupero della numerazione, non può essere accolta la richiesta dell’istante sub 3) per perdita della numerazione di tipo *business* in difetto di interesse alla immediata riassegnazione della medesima.

La richiesta dell’istante sub 4) di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve essere accolta tenuto conto che l’operatore non ha dimostrato di avervi dato riscontro. L’istante, infatti, ha depositato in atti tre reclami, uno del 28 gennaio 2014, uno del 18 maggio 2014, entrambi inoltrati a mezzo fax, e l’ultimo del 19 dicembre 2015 trasmesso a mezzo posta elettronica.

Riguardo al primo ed al secondo reclamo, gli stessi risultano reiterativi delle medesime doglianze e, pertanto, l’indennizzo deve computarsi in misura unitaria con decorrenza dallo scadere dei quarantacinque giorni (termine indicato da Vodafone nella Carta del Cliente per la gestione dei reclami) successivi al primo inviato e, pertanto, dal 14 marzo 2014. Tenuto conto che l’udienza di conciliazione della controversia (prima occasione utile di confronto tra le parti) si è tenuta in data 12 febbraio 2016, la misura massima di indennizzo liquidabile ai sensi dell’art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi* è pari ad euro 300,00 (trecento/00). Quanto al terzo reclamo, avente ad oggetto doglianze in parte nuove, il ritardo è computabile in giorni 10, decorrenti dal 2 febbraio 2016 (giorno successivo alla scadenza dei 45 giorni indicati da Vodafone per la gestione dei reclami) al 12 febbraio 2016, allorquando è stato espletato il tentativo di conciliazione; l’indennizzo, pertanto, spettante è pari ad euro 10,00 (dieci/00), a tenore dell’art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, che prevede l’indennizzo giornaliero di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo.

In merito alla richiesta sub 5) di storno degli importi insoluti, la stessa può essere parzialmente accolta, considerato che parte degli importi di cui alla fattura n. AF01637170 del 6 febbraio 2016 sono relativi ai servizi su rete fissa che l’istante non ha contestato; Vodafone dovrà invece procedere allo storno dell’importo di euro 164,46 addebitato a titolo di “*Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata*” e dell’importo di euro 81,97 addebitato a titolo di “*Addebito costo di attivazione*”, tenuto conto che gli stessi non risultano comunicati all’utente, e quindi accettati, in sede contrattuale e che non risultano conformi al principio di giustificatezza dei costi di recesso in caso di passaggio degli utenti ad altro operatore o di esercizio della facoltà di recedere dal contratto, come previsto dall’art. 1, comma 3, l. n. 40/2007. Quanto alla fattura n. AF14111281 del 3 ottobre 2015, Vodafone dovrà invece procedere allo storno dell’importo di euro 100,00 addebitato a titolo di “*Altri importi*” e dell’importo di euro 123,97 addebitato a titolo di “*Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata*”, per le medesime ragioni già sopra esposte nonché in ragione della illegittimità della disattivazione della linea. In conseguenza di detti storni, dovrà provvedere alla rettifica degli importi oggetto di eventuali pratiche di recupero del credito, in parziale accoglimento della richiesta dell’istante sub 6).

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 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 discussione, svoltesi innanzi al CORECOM, con l’assistenza del legale 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 Co.Re.Com., arch. Francesco Di Chiara*, il Comitato, all'unanimità dei presenti

DELIBERA

- 1) Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra Sonja Barba nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta allo storno dell'importo di euro 164,46 addebitato a titolo di "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata" e dell'importo di euro 81,97 addebitato a titolo di "Addebito costo di attivazione" di cui alla fattura n. AF01637170 del 6 febbraio 2015, nonché dell'importo di euro 100,00 addebitato a titolo di "Altri importi" e dell'importo di euro 123,97 addebitato a titolo di "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata" di cui alla fattura n. AF14111281 del 3 ottobre 2015, con conseguente rettifica degli importi di cui alla pratica di recupero del credito eventualmente avviata; Vodafone è altresì tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - euro 5.940,00 (*cinquecentonovecentoquaranta/00*) a titolo di indennizzo per disattivazione senza preavviso di due servizi sulla linea fissa di tipo *business* (euro 30,00 per 198 giorni);
 - euro 310,00 (*trecentodieci/00*) a titolo di indennizzo per mancato riscontro ai reclami.
- 3) La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 24 Febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Dott. Ciro Di Vuolo
f.to

I COMPONENTI

Prof.ssa Maria Annunziata Astone f.to

Dott. Salvatore Li Castri f.to

Avv. Monica Angela Piccione f.to

Dott. Vincenzo Tanania f.to

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.

arch. Francesco Di Chiara

f.to