

DELIBERA N. 069/2023/CRL/UD del 24/02/2023
G. MXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/160800/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di G. MXXX del 07/08/2019 acquisita con protocollo n. 0351126 del 07/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza di telefonia fissa relativa al c.c.1.694xxx, nell’istanza presentata in data 07/08/2019 ha rappresentato quanto segue: “Il 15 maggio 2018 a seguito proposta Vodafone sottoscrivo per via telefonica contratto telefonia fissa e dati. Il 17 maggio 2018 dopo aver potuto leggere tutte le condizioni contrattuali disdico il suddetto contratto tramite PEC. Il 1° giugno 2018 Vodafone mi distacca il mio collegamento dall'operatore allora in essere e mi invita a rinunciare alla disdetta prospettandomi i disagi a cui andrò incontro. Non mi fornisce il codice di migrazione quantunque richiesto. Da quel giorno tento di ripristinare il contratto preesistente, anzi a tutti gli effetti ancora valido, ma l'operatore mi dice che si tratta di un nuovo allaccio con tempi di attesa di mesi e finché non c'è il codice di migrazione la richiesta non può neanche essere messa in lavorazione. Dopo vari solleciti e tentativi ottengo il codice migrazione e alla fine ripristino una connessione voce e dati con l'operatore Wind con attivazione del servizio il 9 agosto 2018(vedi fattura allegata con data inizio contratto telefonia fissa)” Ha svolto conciliazione presso il Corecom conclusasi con verbale mancato accordo l’01/08/2019 (UG/139725/2019). L’utente ha quindi lamentato il seguente disservizio: a) Disattivazione non richiesta Carrier Preselection Ha quindi chiesto: a) Corrispettivo di 400,00 (quattrocento) Euro quale risarcimento per i disagi e gli oneri sostenuti a causa dell’assenza di una connessione dati e telefonica nella mia famiglia per 69 giorni. Il tutto dovuto esclusivamente alla deliberata volontà di Vodafone di non dar corso alla mia decisione, oltretutto non fornendo per tempo il codice di migrazione e quindi ulteriormente allungando i tempi di risoluzione del problema. Sottolineo il fatto che Vodafone non ha manifestato imperizia e/o negligenza nella gestione di un disservizio, ma lo ha volontariamente provocato cercando in tal modo di costringermi, viste le difficoltà procuratemi, ad aderire alla sua richiesta, piuttosto che a quanto io avevo inequivocabilmente espresso con la mia disdetta.

2. La posizione dell’operatore

Nel corso del procedimento l’operatore controparte non ha avanzato argomentazioni né depositato memorie

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta dell'istante sia accoglibile per le motivazioni di seguito illustrate. In primis, sotto l'aspetto procedurale, si fa presente che, ai sensi dell'art. 18 (III.4.2) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche approvate con Del.276/13/CONS, in tema di onere della prova "In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati" Da ciò discende che, non avendo l'operatore fornito alcuna prova a sua discolpa, l'adempimento o inesatto adempimento denunciato dall'utente viene confermato e la richiesta di cui in oggetto accolta. Entrando comunque nel merito della questione denunciata dall'utente, la normativa in tema di portabilità prevede, in generale, la possibilità per il cliente di interrompere la procedura di passaggio. Si ricorda infatti, che l'articolo 17, comma 7 della delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede che: "qualora il recipient riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso, da inviare nelle modalità previste dall'articolo 5, comma 3, del regolamento in allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione". Dunque gli operatori non dovrebbero processare la migrazione, ovvero non dovrebbero proseguirla, ovvero ancora dovrebbero interromperla e ripristinare la precedente configurazione, in pendenza del termine di 10 giorni per il ripensamento, o all'atto della sua ricezione. Ove ciò non avvenga l'utente ha diritto ad un indennizzo per i disservizi che derivino da tale inadempimento. Perciò sussiste la responsabilità dell'operatore per non aver interrotto la procedura di migrazione avendo lo stesso ricevuto dall'utente la comunicazione di ripensamento dal contratto (rectius: diritto di ripensamento esercitato nel termine previsto di 10 giorni dalla conclusione del contratto) nel rispetto dei tempi e delle modalità di cui all'art. 5 Del.664/06/CONS. In conclusione viene accolta la richiesta dell'utente all'indennizzo calcolato ai sensi dell'art. 8 della Del. 347/18/CONS, "in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi". Nel caso di specie l'importo di euro 2,50 andrà moltiplicato per i 69 giorni di disconnessione della linea voce e dati per un totale di euro 172,50 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente G. MXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 172,50 a norma dell'art.8 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

2. 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.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to