

DELIBERA N. 34/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX ALOISI /VODAFONE ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 43/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 24 maggio 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Aloisi in data 31/01/2017 ed acquisita in pari data al prot. 1913;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce di aver stipulato un contratto telefonico con Vodafone che sarebbe divenuto efficace solo a seguito dell'effettiva sottoscrizione dello stesso.

Riferisce che il servizio clienti gli aveva assicurato che sarebbe stato contattato dal tecnico per l'installazione del modem e che in quella sede avrebbe potuto eventualmente esercitare il diritto di ripensamento.

Precisa che a seguito dell'intervento del tecnico ha proceduto a rifiutare l'installazione dell'apparato ed a manifestare il proprio ripensamento sull'offerta.

Su consiglio dello stesso tecnico ha formalizzato il recesso tramite raccomandata AR trasmessa all'operatore.

Nonostante ciò Vodafone ha *“fatto richiesta di migrazione alla Telecom senza il mio consenso”* provocando l'interruzione della linea telefonica.

Soltanto a seguito della riattivazione della linea telefonica da parte di Telecom è riuscito a riavere il servizio.

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

- i. Riconoscimento del canone mensile per l'interruzione del servizio telefonico conseguente alla richiesta di migrazione, per isolamento della linea voce e ADSL dal 20/6/2016 al 20/07/2016;
- ii. Rimborso di euro 90,00 per addebito TIM di attivazione di un nuovo contratto (conseguente ad una migrazione senza assenso);
- iii. Indennizzo per il disagio morale per non aver potuto svolgere le attività quotidiane su internet.

Allega alla propria istanza:

1. Copia della richiesta di cauzione “ Piano Voce” di € 200,00 in favore di Vodafone;
2. Copia del messaggio di benvenuto di TIM del 14/02/2017;
3. Copia della mail di Vodafone con la quale l'operatore avvisa il Sig. Aloisi di scaricare la fattura n. AH03123544 di € 227,80 7 del 22/02/2017.
- 4.

1. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva né specifica documentazione in merito a quanto sostenuto dalla parte istante: ha meramente ribadito, nel corso dell'udienza del 30/03/2017, la correttezza del proprio operato, rendendosi disponibile a riconoscere un indennizzo omnia di € 600,00 che, tuttavia, l'istante ha ritenuto di non accettare.

2. Motivazione della decisione

Nel caso di specie occorre precisare preliminarmente, che l'istante, oltre ad aver rappresentato concisamente i fatti, non ha fornito alcun riferimento utile in ordine alla cadenza temporale degli eventi per ciò che concerne la data di sottoscrizione del contratto, né ha indicato la data in cui afferma di aver esercitato il diritto di ripensamento. Né risultano eventuali reclami in merito alla lamentata sospensione dei servizi.

L'istante si limita infatti a lamentare una illegittima interruzione dei servizi voce e ADSL verificatasi nel periodo dal 20/6/2016 al 20/07/2016 a seguito di una migrazione della sua utenza verso Telecom eseguita da Vodafone e mai autorizzata.

A ben guardare è lo stesso istante ad affermare di aver inoltrato al gestore disdetta del contratto, pertanto, nel caso di specie l'operatore non poteva far altro che dar seguito alla sua richiesta, avviando l'apposita procedura di cessazione del contratto (e non la procedura di migrazione della risorsa numerica verso altro operatore, così come riferito dal Sig. Aloisi), restituendo, quindi, la risorsa numerica a Telecom in qualità di proprietario della numerazione.

Da ciò discende che nessuna responsabilità può essere addebitabile a Vodafone, in merito alla lamentata interruzione, atteso che il gestore si è infatti limitato a dar corso alla richiesta dell'istante così come trasmessa. Per le medesime ragioni deve essere rigettata anche la domanda volta alla restituzione del contributo di attivazione di € 90,00, pagato a Telecom S.p.A. per il nuovo contratto, atteso che lo stesso, come risulta agli atti, non ha manifestato la volontà di migrare la propria utenza verso altro gestore, scegliendo, di converso, di disdire il contratto in essere con Vodafone e di conseguenza proseguire con una nuova attivazione con il gestore Telecom.

Per quanto attiene alle fatture emesse da Vodafone in costanza del rapporto contrattuale, si ritiene che, seppure l'istante non ha precisato alcunché relativamente al dato temporale in cui ha esercitato il diritto di ripensamento, si deve presupporre, in assenza di prova contraria da parte dell'operatore, che tale ripensamento sia stato esercitato nei termini e che, pertanto, le fatture debbano essere rimborsate e/o stornate.

Inoltre, con riferimento alla domanda formulata sub iii) da parte istante, deve rilevarsi come la stessa debba considerarsi come una richiesta risarcitoria e pertanto inammissibile, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, in base al quale l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, restando il risarcimento del danno di competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, 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), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX Aloisi, nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a. per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta, oltre a riconoscere in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, disponendo in favore dello stesso il rimborso e/o l'annullamento di tutte le fatture eventualmente emesse in costanza del rapporto contrattuale e fino alla chiusura dello stesso.

3. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

5. 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).

L'Aquila, 24 maggio 2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D. Lgs. n. 85/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V, artt. 22-28, della L. 7 agosto 1990 n. 241 e ss. mm. e ii.