

Verbale n. 12

Adunanza del 24 luglio 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno 24 del mese di luglio, alle ore 9.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Dott.a Marita Gugliermetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 59– 2017

Oggetto: Definizione della Controversia GU14 –390/2016 – XXX SRL / VODAFONE ITALIA SPA (già VODAFONE OMNITEL B.V.) – TELECOM ITALIA SPA

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU 14 n. 390/2016 del 22.01.2016 con la quale la XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA SPA. (di seguito Vodafone) e TELECOM ITALIA SPA (di seguito, TELECOM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 24/11/2016 (prot. 38879/A04040) con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 13.02.2017 (prot. 5250/A04040) con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 27 febbraio 2017;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell'Avv. Vittorio del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue :

- a) di aver sottoscritto un contratto con TELECOM in data 23.07.2014 per il passaggio delle linee di rete fissa e ADSL dall'operatore VODAFONE;
- b) che il passaggio avveniva in data 1.09.2014;
- c) che, a passaggio avvenuto, VODAFONE continuava a fatturare servizi non più utilizzati ;
- d) che in data 9.12.2015 veniva inviata lettera di reclamo A/R e fax a Vodafone e Telecom a cui non faceva seguito alcun riscontro.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede all'operatore VODAFONE :

1. Storno delle fatture non pagate perché non dovute;
2. Rimborso importi indebitamente fatturati da Vodafone dal 1.09.2016;
3. Indennizzo per indebita fatturazione servizi da parte di Vodafone dal 1.09.2016;
4. Indennizzo di €. 300,00 per mancato riscontro al reclamo del 9.12.2015;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede all'operatore TELECOM:

1. Pagamento in solido (secondo responsabilità) delle richieste fatte a Vodafone ai punti 1-2-3 in caso emergesse corresponsabilità di Telecom nel prosieguo della fatturazione;
2. Indennizzo di €. 300,00 per mancato riscontro al reclamo;

TELECOM nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

- Che dalla ricostruzione operata dall'istante emerge che TELECOM è estranea ai fatti lamentati;
- Che TELECOM ha eseguito diligentemente la migrazione della numerazione XXX portandola a compimento in data 1.09.2016;
- che il reclamo del 9.12.2015 risulta evaso e che comunque gli addebiti contestati sono da riferirsi alla fatturazione VODAFONE.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, ritenendo corretto il proprio operato, chiede che l'Autorità respinga le richieste di parte ricorrente.

VODAFONE nella memoria difensiva eccepisce sinteticamente quanto segue:

- che in data 24.01.2014 parte istante aderiva a offerta VODAFONE di rete fissa con connettività "Top ADSL" oltre alla fornitura di tre apparati con pagamento rateale per 24 mesi;
- che in data 1.09.2014 procedeva alla richiesta di portabilità verso altro operatore;
- che risulta un insoluto di €. 101,60 per fatture dal 27.09.2014 al 22.01.2016;
- che l'operatore ha addebitato sulla fattura del 27.09.2014 i costi relativi ai canoni dei servizi utilizzati da parte istante oltre ai costi di recesso anticipato prima della naturale scadenza di 24 mesi;
- che l'operatore non ha ricevuto comunicazione per la cessazione del contratto, così come richiesto dalle condizioni generali di contratto;
- che Vodafone ha emesso fatture in relazione alla connettività "Interno Top" e in relazione alle rate degli apparati;

- che in seguito al reclamo del 9.12.2015 l'operatore procedeva a normalizzare gli addebiti relativi al servizio di connettività, addebitando le rate residue degli apparati;
- che secondo l'orientamento AGCOM l'indennizzo per ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non è dovuto.

L'operatore chiede pertanto il rigetto di tutte le domande perché infondate in fatto ed in diritto.

Parte istante ha depositato memoria di replica, argomentando quanto segue:

di non aver ricevuto la nota di riscontro TELECOM al reclamo del 9.12.2015, per la quale non vi è prova dell'invio da parte dell'operatore;

che la fattura n. AE13471199 (del 27.09.2014) non è stata ricevuta dalla società istante e inoltre risultano canoni e penali non dovute ai sensi del D.L. 7/2007;

che a seguito della richiesta di migrazione delle linea non vi era onere a carico dell'istante di inviare richiesta di cessazione, in quanto una volta migrata la numerazione principale e l'ADSL tutti i servizi vengono a cessare;

che l'indennizzo è dovuto in quanto la mancata cessazione dei servizi genera un indebito guadagno per gli operatori e un disservizio per gli utenti.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

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

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente fondate e vanno accolte nei limiti e per i motivi che seguono:

B. 1 Sulla richiesta di storno delle fatture VODAFONE

In data 23.07.2014 la Società ricorrente chiedeva il passaggio della linea di rete fissa XXX e ADSL da VODAFONE a TELECOM, passaggio che avveniva regolarmente in data 1.09.2014.

Tuttavia, nonostante il passaggio all'operatore TELECOM, la società istante riceveva fatturazione VODAFONE a partire dal 27.09.2014 fino al 22.01.2016, fatturazione per la quale non provvedeva al pagamento.

La società VODAFONE, a tale proposito, ha eccepito di non aver ricevuto comunicazione per la cessazione del contratto, così come richiesto dalle condizioni generali di contratto e di aver emesso fatture in relazione alla connettività "Interno Top" e in relazione alle rate degli apparati;

Infine, in seguito al reclamo del 9.12.2015 l'operatore procedeva a normalizzare gli addebiti relativi al servizio di connettività, addebitando le rate residue degli apparati;

Tuttavia, posto che la richiesta di passaggio della linea fissa e ADSL è andata a buon fine in data 1/09/2014 come richiesto da parte istante e che non emerge dalla disamina della pratica uno specifico onere, contrattualmente previsto, in capo alla società istante, di inviare una richiesta di cessazione di tutti i servizi connessi alla linea principale, quale il servizio connettività “Top ADSL” ne consegue la responsabilità di VODAFONE con riferimento alla mancata gestione della risoluzione contrattuale e alla conseguente emissione di fatturazione.

Occorre peraltro a tale proposito ulteriormente precisare che la fattura AE13471199 del 27.09.2014 per €. 768,64 si riferisce al periodo di fatturazione dal 24/07/14 al 23/09/2014 ed è comprensiva delle voci “Contributo di attivazione, Canoni, Ricariche, Traffico, Telefoni e/o dispositivi e Sconti e altri Importi (penali per recesso anticipato)”.

Su tale base, posto che la fattura si riferisce ad un periodo di vigenza contrattuale e risultano altresì riportate voci di spesa dovute bimestralmente ovvero ratealmente (quali Contributo di attivazione, Canoni e Telefoni e dispositivi) oltre al traffico telefonico, la stessa deve ritenersi dovuta, ad eccezione della voce “Altri Importi” per €. 253,28 riferita alle penali per recesso anticipato, che andrà conseguentemente stornata, in quanto in contrasto con le disposizioni della L. 40/2007.

Andranno parimenti stornate tutte le fatture successive, a partire dalla fattura n. AE16463483 del 27 novembre 2014 con scadenza 17.12.2014 fino a definitiva chiusura del ciclo di fatturazione, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa.

B.2 Sulla richiesta di rimborso importi indebitamente fatturati da VODAFONE dal 1.09.2016

Si deve in via preliminare rilevare che la domanda relativa al “*rimborso di importi indebitamente fatturati dall'operatore,*” appare generica e non meglio circostanziata, posto che parte ricorrente non ha fornito informazioni utili, né c.d. “pezze giustificative” riguardo agli esborsi sostenuti né ha ulteriormente indicato, nel dettaglio, le relative fatture di riferimento.

Per i sovraesposti motivi tale domanda va rigettata.

B.3 Sulla richiesta di indennizzo a VODAFONE per ritardo nella cessazione del contratto

L'utente ha chiesto il riconoscimento di un indennizzo per “*indebita fatturazione servizi da parte di Vodafone dal 1.09.2016*”.

In tale ambito occorre tuttavia evidenziare che nella fattispecie in esame l'operatore Vodafone ha dato corso alla richiesta di passaggio delle linee con la tempistica contrattualmente prevista, permettendo il ricorso al servizio di un altro gestore ma, nonostante ciò, ha continuato ad emettere la fatturazione.

Per tali ipotesi non si ritiene di liquidare un indennizzo a titolo di “indebita fatturazione dei servizi”, sia in quanto tale fattispecie non risulta codificata dal Regolamento in materia di indennizzi di cui all'Allegato A delle Delibere n. 73/11/CONS e sia in quanto, per consolidata prassi dell'Autorità delegante, si ritiene che il rimborso, o lo storno degli addebiti basti già a compensare il pregiudizio arrecato all'utente.

Si richiama, in tal senso, la Delibera n. 59/12 del Corecom Lazio (v. anche Corecom Calabria Delibera n. 141/2014).

“La domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile”.

B. 4 Mancata risposta al reclamo indirizzato a VODAFONE

Parte ricorrente ha depositato copia della Racc. A/R del 9/12/2015 indirizzata a Vodafone e a Telecom lamentando il mancato riscontro al reclamo nei confronti di entrambi gli operatori telefonici.

Quanto al contenuto del reclamo nei confronti di VODAFONE emerge, dalla lettura della nota agli atti, che la società ricorrente chiedeva all'operatore di provvedere allo storno/rimborso di tutte le fatture indebitamente emesse, provvedendo, nel contempo, a cessare tutti i servizi ancora attivi.

VODAFONE non ha depositato copia di riscontro al reclamo.

La mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta la reclamo”, indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS “*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00*”. L'indennizzo di cui al comma 1) è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio”.

Pertanto posto che gli operatori VODAFONE non ha fornito prova di aver correttamente risposto al reclamo, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 300,00.

B5. Mancata risposta al reclamo indirizzato TELECOM

TELECOM con memoria difensiva del 23.12.2016 ha depositato nota del 23.12.2015 a riscontro della segnalazione del 9/12/2015 a cura di parte istante.

Parte istante, con memoria di replica del 3/01/2017 ha dichiarato di non aver ricevuto la comunicazione *de quo* eccependo che non vi è prova dell'invio della stessa da parte dell'operatore.

Il reclamo nei confronti di TELECOM aveva il seguente tenore :

“ che l'operatore comunichi se ha fatto tutto quello che doveva fare per il rientro in Telecom senza che Vodafone continuasse a fatturare i servizi”.

Al fine di chiarire i termini della vicenda sottoposta all'attenzione di questo Ufficio, e allo scopo di comprendere quali debbano essere i contenuti del reclamo, affinché una determinata doglianza sia riconducibile alla qualificazione giuridica dello stesso, così come contenuta dalla normativa di riferimento, va richiamato l'art. 1, comma 1) lettera d) Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, che definisce "reclamo", *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*.

Inoltre, secondo l'art. 8, comma 1) della delibera AGCOM n. 179/03/CSP citata, il reclamo, per essere qualificato tale, deve avere per oggetto *"malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti"*

Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta".(v. in tal senso Delibera AGCOM n. 22/11/CIR)

Tale definizione porta pertanto a ritenere che il reclamo, per potersi definire tale e, conseguentemente dar luogo alla corresponsione di un indennizzo in caso di mancata risposta allo stesso, deve avere i contenuti di una doglianza attinente l'oggetto del contratto ovvero le modalità della prestazione erogata.

Non può per converso ritenersi riconducibile alla nozione di "reclamo", una richiesta avanzata genericamente nei confronti di un operatore e attinente un disservizio causato da un altro gestore telefonico.

Per tale ragione, non potendosi qualificare la comunicazione in oggetto come "reclamo", secondo la definizione della normativa di riferimento, si ritiene che la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo non meriti accoglimento.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 22.01.2016 da XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante, corrente in XXX,

per i motivi sopra indicati, l'operatore **VODAFONE**, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Stornare dalla fattura n. AE13471199 del 27.09.2014 la somma di €. 253,28 in quanto riferita a penali per recesso anticipato;

Stornare tutta la fatturazione a partire dalla fattura n. n. AE16463483 del 27 novembre 2014 con scadenza 17.12.2014 fino a definitiva chiusura del ciclo di fatturazione, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la somma di € 300,00;

Rigetta le domande sub. 2) e 3).

Rigetta le domande nei confronti di **TELECOM**.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte