

DELIBERA DL/141/17/CRL/UD del 28 novembre 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

S. SERRANO' / VODAFONE ITALIA XXX/ TELETU

(LAZIO/D/948/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 28 novembre 2017;

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 Sig. S. Serranò presentata in data 05/11/2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia XXX (di seguito per brevità Vodafone) e Teletu, la mancata portabilità della linea xxxxxx508.

In particolare, deduceva quanto segue:

- Di aver aderito, con il gestore Teletu, agli inizi di dicembre 2013, ad un'offerta commerciale relativa a servizi voce e adsl, con annessa portabilità del numero proveniente dal gestore Vodafone;
- In data 04/12/2013, riceveva una lettera con cui il gestore comunicava l'imminente attivazione della linea xxxxxx432;
- Subito l'utente contattava il servizio clienti per richiedere delucidazioni e veniva rassicurato informandolo che entro massimo 60 giorni, la numerazione sarebbe stata sovrascritta su quella provvisoria;

- Così cominciava a pagare regolarmente le fatture Teletu, ma continuava a ricevere fatture Vodafone, relative all'utenza xxxxxx508; subito contestava telefonicamente tale problematica, senza ottenere risultati, visto il continuo scarico di responsabilità da parte di entrambi i gestori; in tali occasioni l'utente apprendeva dapprima che la portabilità sarebbe avvenuta entro sei mesi, poi successivamente che tale passaggio non sarebbe mai avvenuto;
- In data 03/11/2014, a seguito delle risposte inconcludenti da parte di entrambi i gestori e dell'ennesimo reclamo (01/10/2014), questa volta scritto, inoltrava legittima disdetta a Teletu;
- Nel frattempo, Vodafone, disabilitava l'utenza xxxxxx508, attiva da oltre 10 anni, intestata precedentemente alla moglie, inviando peraltro solleciti di pagamento.

Sulla base di tali premesse, l'utente richiedeva:

- Di ritenere risolto ogni contratto legato alle utenze fisse a lui intestate e l'annullamento di tutta la fatturazione a partire dal 27/11/2014;
- Il rimborso di euro 393.14, relativo al saldo delle fatture Teletu, dal 12/01/2014 al 27/11/2014;
- A togliere ogni addebito su carta di credito dell'utente per il saldo delle fatture successive al 27/11/2014;
- L'annullamento delle fatture Vodafone a partire da febbraio 2014, relative all'utenza xxxxxx508;
- L'indennizzo di euro 1.540,00, ripartito da entrambi i gestori per spese procedurali e per omessa portabilità del numero xxxxxx508 dal 16/12/2013 (data attivazione Teletu) al 30/09/2014 (data disattivazione utenza da parte di Vodafone);
- L'indennizzo di euro 1.000, da parte di entrambi i gestori, per la perdita della numerazione xxxxxx508, detenuta da oltre 10 anni;
- L'indennizzo di euro 200, da parte dell'operatore Teletu, per la mancata risposta al reclamo;
- La sospensione dei solleciti di pagamento affidati a società di recupero crediti.

2. La posizione degli operatori Vodafone e Teletu

Vodafone e Teletu, rappresentati dal medesimo studio legale, il quale ha presentato una memoria difensiva unica per entrambi i gestori, deduceva quanto segue.

Relativamente all'utenza xxxxxx508, non è mai pervenuta a Vodafone richiesta di portabilità, né mai il cliente ha inviato una disdetta. L'utenza *de qua* è cessata a seguito di disattivazione per morosità e il numero è rientrato libero in Telecom. L'utente attivava nuovo contratto con la numerazione xxxxxx432, come confermato dalla comunicazione Teletu del 04/12/2013, in cui si dà atto che la linea telefonica su cui attivare i servizi è appunto xxxxxx432. Da ciò emerge la correttezza dell'operato di entrambi i gestori, avendo l'utente mantenuto due contratti attivi fino alla disdetta inviata a Teletu e la disattivazione della vecchia numerazione effettuata da Vodafone per insoluto, la quale, dunque, non è andata persa per responsabilità dei gestori.

Richiede dunque il rigetto di tutte le domande effettuate dall'utente.

3. Le repliche dell'utente.

Nella memoria di replica, l'utente contestava l'irragionevolezza delle deduzioni degli operatori, considerata l'inutilità di una attivazione di nuova utenza, avendone nel periodo considerato, una domestica già attiva, comprensiva di servizi voce e adsl. Precisava che la lettera del 04/12/2013, era comprensiva delle "Condizioni di utilizzo del servizio di portabilità del numero fisso", dove si specificano le condizioni del servizio di number portability. La numerazione xxxxxxx508 sarebbe quindi andata persa a causa di una pratica commerciale scorretta operata da entrambi gli operatori, facenti capo alla medesima società.

4. Motivazione della decisione.

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

4.1 Sulla mancata portabilità.

L'utente, nelle difese svolte si duole nei confronti di Vodafone e Teletu della mancata portabilità dell'utenza xxxxxxx508.

Il gestore (lato Vodafone) eccepisce invece di non aver ricevuto nessuna richiesta di portabilità, circostanza confermata dalla componente Teletu, la cui Welcome Letter resa in seguito alla stipula telefonica, è relativa alla attivazione di una nuova numerazione.

La domanda è fondata e può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Effettivamente, dagli atti offerti in deposito, non si evince inconfutabilmente la fonte negoziale dell'obbligazione in capo a Teletu di eseguire una portabilità, onere probatorio che spettava all'utente; né può considerarsi probante in tal senso l'allegazione di un estratto delle c.g.c. dell'operatore relative alle condizioni di richiesta/espletamento di portabilità.

È pur vero, tuttavia, che il contenuto della stipula contrattuale con Teletu, non poteva essere agevolmente dimostrato dall'istante trattandosi di contratto concluso a distanza mediante contatto telefonico; è pur vero, d'altro canto, che l'informativa resa al domicilio dell'utente, in ossequio a quanto previsto dal Codice del Consumo e dalla Del. 664/06/CONS, fosse riferita esclusivamente all'attivazione di utenza con nuova numerazione e che ciò avrebbe dovuto indurre l'utente a recedere dal contratto in 10 giorni (al tempo dei fatti) esercitando la facoltà di ripensamento, non rispecchiando la volontà espressa di voler trasferire l'originaria numerazione.

Tuttavia, l'utente deduce che proprio a seguito di tale missiva, chiedeva immediate delucidazioni al call center e veniva dal medesimo rassicurato in merito ad una imminente sovrascrizione del numero; la circostanza è confermata in atti dal successivo reclamo scritto dell'utente del 01/10/2014 e dal tenore evasivo della risposta del gestore che nulla chiarisce in ordine a quanto richiesto dall'utente sulla ragione della ritardata/mancata migrazione.

È dunque ragionevole e coerente con quanto via via contraddittoriamente sostenuto dall'operatore (Teletu), la condotta dell'utente che restava in attesa della sovrascrizione del proprio numero su quello provvisorio e non si preoccupava della sua permanenza o meno sui sistemi Vodafone (né della relativa fatturazione) posto che, appena possibile, il trasferimento della numerazione avrebbe comportato la risoluzione del contratto con Vodafone senza un proprio ulteriore intervento.

Attesa la situazione di incertezza sul contratto per una dedotta migrazione, o viceversa, per l'attivazione di nuova linea, elemento che ben poteva essere chiarito da Teletu – nel proprio interesse – mediante produzione del vocal order registrato dall'utente al telefono; attesa, altresì, la circostanza, certa e pacifica tra le parti, che l'utente avesse avuto attivi contemporaneamente due contratti per due linee diverse, con attestazione sulle stesse dei medesimi servizi, è ragionevole e conseguente concludere per l'attivazione non richiesta e non voluta di uno dei due contratti nel periodo dedotto dal 16/12/2013 (data attivazione del contratto Teletu). Considerata, dunque, la risalenza della titolarità della numerazione xxxxx508, si deve desumere che l'utente intendesse aderire all'offerta Teletu più conveniente continuando ad utilizzare la propria numerazione ed eliminando la fatturazione Vodafone più onerosa. Tale aspettativa spiega l'utilizzo da parte dell'utente della numerazione "provvisoria" per poter beneficiare immediatamente dei vantaggi offerti dalla promozione stipulata, con abbandono contestuale del rapporto in essere con Vodafone, alla cui cessazione avrebbe dovuto provvedere il Recipient al momento del passaggio dell'utenza.

L'attivazione di una numerazione "provvisoria", poi diventata definitiva per effetto della mancata prestazione di portabilità, integra pertanto la fattispecie di servizio non richiesto (nonché ultroneo rispetto alla confermata vigenza del precedente contratto), per cui spetta all'utente la liquidazione di un indennizzo, limitatamente al periodo 16/12/13 (data della attivazione del contratto) – 03/11/2014 (data della disdetta), ai sensi dell'art. 8.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, per Euro 1.610,00 (mille seicentodieci/00), da porsi a carico di Teletu.

4.2 Sulla perdita della numerazione

Deduce ancora l'utente di aver subito la perdita della numerazione xxxxxx508 a causa della mancata conclusione della portabilità e richiede dunque un indennizzo nella misura massima di euro 1.000,00.

La domanda può essere accolta con le limitazioni di seguito indicate.

Dall'esame della documentazione agli atti, è pacifico che la disattivazione della suddetta linea sia avvenuta per morosità da parte dell'utente. Non vi è prova, però, del preavviso di disattivazione, il quale onere spettava all'operatore, adempimento che, oltre che dovuto, avrebbe senz'altro chiarito l'equivoco ingenerato di avere inconsapevolmente un contratto ancora attivo.

Vodafone, invece, si è limitata ad inviare all'utente una lettera di recupero del credito, attraverso una società terza.

Pur avendo l'utente diritto all'indennizzo per la perdita della numerazione, non è possibile quantificare l'indennizzo a partire dall'anno 2006, come da sua richiesta. In tale periodo l'utenza era intestata alla sig.ra G. M. che, in quanto illo tempore portatrice esclusiva dell'interesse all'utilizzo del numero, non ha subito la perdita dello stesso in quanto il fatto è occorso solo dopo il subentro sull'utenza da parte dell'odierno istante. Per la quantificazione dell'indennizzo, dunque, potranno essere prese in considerazione le fatture intestate all'utente, la più risalente delle quali, riporta come periodo di fatturazione dicembre dell'anno 2013.

Spetta, pertanto, all'utente, ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CON, un indennizzo di euro 300,00.

4.3 Sulle fatture

Relativamente alla fatturazione Vodafone, l'utente ha depositato una lettera proveniente da una società di recupero crediti, la quale riporta un insoluto di euro 224.81 per il periodo che va da aprile a ottobre 2014. Tale importo deve essere stornato integralmente, vista l'attivazione di una nuova utenza, utilizzata poi come unica.

Diversamente va interpretata la fatturazione Teletu, la quale, sì, ha attivato indebitamente i servizi con nuova utenza, anziché migrare la xxxxxx508, ciononostante l'utente ne ha regolarmente beneficiato, come dimostrano i consumi riportati nelle fatture allegate. Viene quindi rigettata la richiesta di rimborso/storno delle fatture Teletu.

4.4 Sulla mancata risposta ai reclami

La domanda dell'istante rivolta ad ottenere un indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato il 30/09/2014 può essere accolta, come di seguito specificato.

Rileva, nel caso di specie, il disposto dell'Articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque in quello non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

In particolare, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta per l'evidente fine di dare all'Utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie l'utente ha allegato un reclamo scritto del 30/09/2014, allegando anche una risposta fornita dal gestore data 08/10/2014, la quale però non rispecchia i parametri di cui sopra, in quanto nulla chiarisce in merito alla vicenda illustrata dal cliente.

Spetta, pertanto, all'utente, ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla Del. 73/11/CON, un indennizzo di euro 300,00, calcolato fino all'udienza di conciliazione del 30/09/2015.

5. Sulle spese di procedura

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, si ritiene congruo l'importo di euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso delle spese della procedura di conciliazione e di definizione, da porsi a carico dei gestori nella misura di Euro 100,00 ciascuno, in ragione delle rispettive soccombenze.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. S. Serranò nei confronti delle società Vodafone Italia XXX e Teletu.
2. La società Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - Euro 300,00 (trecento /00) per la perdita della numerazione ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
3. La società Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì, allo storno dell'insoluto, come specificato in motivazione.
4. La società Teletu è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - euro 1.610,00 a titolo di indennizzo per attivazione servizi non richiesti, ai sensi dell'art. 8.1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
 - Euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. dell'art.11, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
5. Le società Vodafone Italia XXX e Teletu sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
6. 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.
7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
8. 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).

Roma, 28/11/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto