

DELIBERA DL/16/19/CRL/UD del 29/01/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BAILA DANCE XXX / VODAFONE ITALIA XXX
(LAZIO/D/318/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 29/01/2019;

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 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. 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 BAILA DANCE XXX presentata nei confronti dell’operatore Vodafone Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato, nei confronti di Vodafone Italia XXX (di seguito per brevità “Vodafone”), l’interruzione totale dei servizi a seguito di migrazione da Telecom Italia .

Nell’istanza di definizione e nelle memorie del 20.3.2017, l’utente deduceva che a seguito del richiesto passaggio della propria utenza fissa da Telecom a Vodafone, i servizi voce e internet cessavano di funzionare il 16.12.016.

Nonostante la segnalazione telefonica del 19.12.2016, il gestore non ripristinava i servizi costringendolo a fare domanda per procedura di urgenza presso il Corecom.

I servizi venivano riattivati solo il 26.1.2017, con grave nocimento dell'associazione.

Richiedeva pertanto un indennizzo di Euro 3000,00.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore nei propri scritti difensivi contestava preliminarmente l'istanza in quanto faceva riferimento esclusivamente ad inadempimenti attribuibili a Telecom, anteriori alle dedotte circostanze legate alla migrazione in Vodafone.

A tale riguardo dichiarava che comunque aveva regolarmente attivato l'utenza sui propri sistemi in data 17.1.2017 come confermato dalla schermata allegata e dalla fattura del periodo in questione.

Concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

4. Motivazione della decisione.

La deduzione dell'utente di aver subito un'interruzione di servizio in concomitanza del passaggio della propria utenza fissa da Telecom a Vodafone, è alquanto lacunosa.

Difetta anzitutto la prova in ordine alla fonte negoziale della propria pretesa, onere non assolto dall'utente che ha omesso di produrre il contratto stipulato con Vodafone per la portabilità dell'utenza, onde poter determinare l'*an* e soprattutto il *quando* dell'asserito inadempimento.

A fronte infatti dell'eccezione formulata da controparte di aver correttamente eseguito la migrazione con attivazione in data 17.1.2017, manca il termine iniziale dell'assunzione dell'obbligazione onde poter verificare il rispetto della tempistica ed il regolare svolgimento della procedura.

Né l'utente riferisce una data di contrazione del vincolo contrattuale con Vodafone con l'istanza, che pare riferirsi a vicende contrattuali con il precedente gestore Telecom, né con le memorie, in cui dà conto solo dell'arco temporale interessato dall'interruzione di linea.

Elementi utili sono tuttavia ricavabili dalla documentazione presente nel fascicolo GU5, con il quale, in data 10.1.2017, faceva richiesta di ripristino urgente dei servizi e dalla fattura offerta in deposito da Vodafone che contabilizza il canone dell'offerta contrattualizzata con l'utente già a partire dal 2.12.2016, mentre il canone per il relativo servizio di connettività dal 17.1.2017.

Può dunque ragionevolmente ritenersi che la stipula si collochi intorno al 2.12.2016 e che, in attuazione del processo di migrazione si sia determinata una mancata attivazione da parte di Vodafone a far data dal 16.12.2016 (secondo la deduzione dell'utente) procurando soluzione di continuità ai servizi.

Del resto Vodafone non ha provato mediante schermata di aver correttamente espletato tutte le fasi della migrazione onde esimersi dalla responsabilità, limitandosi a documentare solo l'attivazione il 17.01.2017, peraltro non confermata dalle risultanze documentali della procedura d'urgenza, dove Vodafone si limita a dichiarare con memoria del 20.1.2017 di aver provveduto alla riattivazione, successivamente smentita dall'utente che alla data del 23.1.2017 ancora lamentava problemi di instradamento delle chiamate, provocando una segnalazione di inottemperanza al P.T. presso l'Autorità; inoltre, sempre in sede di procedimento GU5, la Divisione Reti di Telecom affermava di aver rilasciato la risorsa il 16.12.2017, confermando la deduzione dell'utente.

Spetta pertanto all'utente, per l'interruzione dei servizi fonia e dati dal 16.12.2016 al 26.1.2017, l'indennizzo previsto dall'art. 5.1 e 12.2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per l'importo di Euro 820,00.

Quanto alla fattura AH02260893 riferita al periodo 29.11.2016 - 3.2.2017 di Euro 38,61, può essere stornata per intero attesa l'effettiva attivazione dei servizi al 26.1.2017.

5. Spese di procedura

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 € 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza dell'utente BAILA DANCE XXX nei confronti della Vodafone Italia XXX, nei termini seguenti.
2. La Vodafone Italia XXX è tenuta allo storno della AH02260893 di € 38,61;
3. La Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per Euro 820,00.
4. La Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 Lazio e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 29/01/2019

Il Presidente

Michele Petrucci

F.TO

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

F.TO