



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

Deliberazione n° 2 del 04/03/2013

OGGETTO: Definizione controversia -Vodafone Omintel n.v.-Wind Telecomunicazioni spa;

L'anno DUEMILATREDICI, il giorno 4 del mese di MARZO, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 - Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

IL CORECOM MOLISE

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";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data 23 ottobre 2012, rubricata al Protocollo del Corecom 2018/COM/12, con la quale è stato chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società Vodafone-Omnite n.v. e Wind Telecomunicazioni spa;

VISTA la nota prot.2018 del 24 ottobre 2012 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO CHE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con atto di diffida e messa in mora del 13/4/2012, 22/5/2012 e 11/6/2012, residente in Riccia via Gambatesa,7 ha intimato alle società Wind Telecomunicazioni spa e Vodafone Omnitel n.v., ognuno per quanto di competenza, la riattivazione della propria linea telefonica 328-9459838 già in essere con la Wind ed improvvisamente sospesa dal 11/4/2012 al 10/06/2012.
- b) Tale sospensione sarebbe derivata a seguito di attivazione da parte di Vodafone, di una procedura di migrazione, mai richiesta dall'istante.
- c) Nell'udienza di conciliazione avvenuta in data 18/10/2012 innanzi a questo Corecom, la Vodafone, pur senza ammettere le proprie responsabilità, ha proposto un indennizzo onnicomprensivo per la vicenda di €.600,00 che la parte non ha accettato. La Wind ha dichiarato la propria estraneità ai fatti contestati. Il tentativo si è concluso con esito negativo.
- d) Con istanza depositata a questo Corecom il 23/10/2012 prot. n. 2018/COM/12 chiede la definizione della controversia all'autorità confermando nel mod. GU14 quando dedotto in sede di conciliazione ed un indennizzo di €.10.000.



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

- e) Con nota prot. 2018 del 24/10/2012 il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 13 novembre 2012 ore 16,00 presso la propria sede di Campobasso.
- f) Hanno prodotto memorie sia la Wind con la quale afferma che nessuna responsabilità può essergli imputata in quanto il processo di migrazione è stato erroneamente avviato da Vodafone. Quest'ultima nelle proprie note pur disconoscendo responsabilità per l'accaduto, ribadisce l'offerta alla parte istante, a mero titolo conciliativo, la somma di €.600,00.
- g) Pertanto non raggiungendosi alcun accordo la controversia è passata alla definizione d'ufficio.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

2.2. Nel merito.

2.2. Sull'attivazione di servizi non richiesti e sulla sospensione ingiustificata del servizio.

In ordine alla contestazione dell'indebita migrazione mai richiesta dall'istante a Vodafone, è principio consolidato ritenere che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli derivanti da servizi non richiesti.

Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino al ripristino della precedente configurazione.

Nel caso in esame, risulta senza alcun dubbio, ed ammesso dallo stesso gestore che in sede di conciliazione ha offerto un indennizzo di 600 euro, che Vodafone abbia attivato la procedura di migrazione della linea telefonica mobile 328-9459838 senza che la stessa sia stata richiesta e ne mai voluta dall'utente.

Per effetto di tale illecita condotta l'utente ha dovuto subito la sospensione del servizio di telefonia mobile, peraltro proprio per l'attività professionale di avvocato, come risulta agli atti ed all'ordine degli avvocati di Campobasso in cui è iscritto, per un periodo di gg. 60 decorrenti dal 11/4/2012 al 10/6/2012.

Considerando quindi che l'operatore Vodafone non ha posto in essere tutte le attività necessarie per garantire la tempestiva riattivazione del servizio l'utente deve essere equamente indennizzato per il ristoro delle conseguenze negative subite anche sul piano professionale.

In conclusione, va dichiarato, senza alcun dubbio, che l'attivazione indebita della procedura migratoria da Wind a Vodafone è addebitabile in via esclusiva a Vodafone che per tale ragione deve corrispondere un indennizzo commisurato ai giorni di effettivo isolamento della linea telefonica, calcolato ai sensi della delib. Agcom 73/11/CONS come segue:



- Indennizzo per sospensione del servizio (art.4 del.73/11/CONS) linea telefonica 328-9459838 dal 11/4/2012 al 10/06/2012 gg. 60 x 5€/gg = €. 300,00;
- Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (art.8 del.73/11/CONS) linea telefonica 328-9459838 dal 11/4/2012 al 10/06/2012 gg. 60 x 5€/gg= €. 300,00;

2.3. Sulla ritardata attivazione della linea telefonica.

L'istante ha compiutamente documentato di aver richiesto con tre missive datate 13/4/2012, 22/5/2012 e 11/6/2012 sia a Wind che a Vo Dafne, l'immediata riattivazione del servizio telefonico mobile attesa che lo stesso era utilizzato pressoché esclusivamente per motivi professionali al fine di ridurre al minimo il danno derivante da tale disservizio.

Risulta inoltre provato, con tali lettere di reclamo inviate a Vodafone, che a Wind, che gli stessi non hanno preso minimamente in considerazione l'accaduto.

Ha dovuto attendere circa 60 giorni per il ripristino della utenza in questione.

Vodafone non ha dimostrato in alcun modo di essersi attivata per il ripristino della linea presso Wind.

Nel caso di specie, l'operatore non ha mai reso all'utente alcuna spiegazione in ordine alla mancata attivazione del servizio telefonico, neppure a seguito del terzo reclamo del 11/6/2012.

E' evidente, pertanto, il grave inadempimento contrattuale esclusivamente imputabile a Vodafone per non aver provveduto alla attivazione del servizio prima, e per non aver provveduto ad operare con tempestività le operazioni propedeutiche al rientro in Telecom poi. L'utente ha dunque patito, senza alcuna giustificazione, il pregiudizio causato dalla illegittima sospensione del servizio richiesto e il pregiudizio causato dal ritardo nella riattivazione della procedura di rientro con riferimento al periodo 11 aprile 11 giugno 2012.

La Vodafone, infatti, avrebbe dovuto inoltrare tempestivamente alla società Wind Telecomunicazioni la richiesta di rientro, secondo quanto disposto dall'art. 19, comma 1 e 2 della Delibera n. 4/06/CONS. E non è stato in alcun modo provato che ciò sia avvenuto.

Ritenuto per quanto sopra esposto che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società Vodafone, va riconosciuto all'istante:

- a) l'indennizzo per la ritardata riattivazione del servizio da calcolarsi moltiplicando il numero di giorni di mancata attivazione (dal 13 aprile 2012 al 11 giugno 2012 – data di rientro in Wind, per Euro 7,50 (art. 3 comma 1 Del.73/11/Cons.) 60gg.x€.7,50= 450.

2.3- Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente ha inviato in data 14 aprile 2012, 22/5/2012 e 11/6/2012 tre formali reclami a Vodafone e Wind, per conoscere i motivi dell'interruzione della propria linea telefonica mobile. In esito a tale reclamo Vodafone non ha dato risposta alcuna mentre Wind ha risposto con comunicazione scritta in data 9/7/2012.

Si deve al proposito ricordare che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte, la pratica va gestita secondo la normale procedura. Rileva, a tal fine, 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*, in forma scritta nei casi di rigetto, come è da ritenersi quello qui in esame, posto che l'utente, nei propri reclami, ha ripetutamente contestato la disattivazione del servizio, chiedendo l'attivazione totale e completa, avvenuta solo in data 11/06/2012.

Vodafone non ha fornito prova alcuna di avere correttamente gestito il cliente, né di avere fornito adeguata risposta, tantomeno scritta, ai reclami ricevuti e tale vale anche per Wind. Dunque la risposta al reclamo ha l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevole

4



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

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.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta scritta ai reclami inviati, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

In considerazione del fatto che i reclami inviati dall'utente sono da considerarsi strettamente connessi tra loro, anche in ragione del loro oggetto e delle identiche richieste che l'utente ha ivi svolto, appare corretto interpretare i reclami stessi come un unico reclamo, a far data dal primo, ricevuto da Wind e Vodafone il 14/3/2012.

Quanto alla misura dell'indennizzo, si devono ribadire due principi fondamentali:

- in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite previsto dalla Carta Servizi, laddove la relativa applicazione violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio;
- nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

Rileva, allora, 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 non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta e adeguatamente motivata per dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile alle proprie richieste.*

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Per la determinazione dell'indennizzo, si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A secondo il quale: "1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. 2. 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, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Considerato pertanto che il primo reclamo è stato presentato il 11 aprile 2012 e che i successivi reclami sono riconducibili al medesimo disservizio; considerato il periodo di tempo previsto per la risposta e il lasso di tempo intercorso per Vodafone fino alla data dell'udienza di conciliazione (18/10/2012), mentre per Wind fino al 8/7/2012, nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 1×141 giorni = 140,00 (centoquarantuno/00) a carico di Vodafone e gg.40x1euro= €40,00 a carico di Wind.

Riguardo agli ulteriori profili di responsabilità a carico di Vodafone per l'accertamento di eventuale danno ingiusto subito a seguito del comportamento di Vodafone l'istante può tutelarsi in sede giudiziaria in quanto il Corecom provvede solo ad indennizzare fattispecie previste nell'apposito regolamento approvato con delibera n.73 del/11/CONS dell'AGCOM.

5



Consiglio Regionale
del Molise

2.4 Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento 173/07/CONS 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di €300,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

IL CORECOM MOLISE

- CONSIDERATO che la domanda e possa essere accolta come da motivazione;
- Acquisito la proposta favorevole del Direttore del Servizio,

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza presentata dall' , residente a Riccia
obbligo per spa di corrispondere le seguenti somme obbligando ai seguenti operatori a corrispondere in suo favore quanto segue:

1) Vodafone Omnitel n.v. di corrispondere le seguenti somme:

- Indennizzo per sospensione del servizio € 300,00
- Indennizzo per ritardata riattivazione del servizio..... € 450,00
- Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti€ 300,00;
- Indennizzo per ritardata risposta ai reclami.....€141,00;
- rimborso spese di procedimento..... € 300,00
- Totale..... € 1.491,00

2) Wind Telecomunicazioni spa di corrispondere le seguenti somme:

- Indennizzo per ritardata risposta ai reclami.....€40,00;

Tali somme dovranno corrisposte entro gg. 60 dalla notifica del presente atto e essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia (dal 23/10/2012) al soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 3 fogli fronte/retro pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Molise.

Il Direttore
dr. Giuseppe Rossi

IL PRESIDENTE
Avv. Federico Liberatore