

DELIBERA N. 30/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SPACCAPANICCIA [REDACTED] / VODAFONE OMNITEL [REDACTED]
IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 12.6.2012;

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 Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

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 (di seguito, per brevità, "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 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

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 (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 28 marzo 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/170/2011, con cui il sig. [REDACTED] SPACCAPANICCIA (di seguito, per brevità, il sig. SPACCAPANICCIA) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società VODAFONE OMNITEL [REDACTED] (di seguito, per brevità, VODAFONE);

VISTA la nota del 6 maggio 2011 con cui il Corecom Lazio 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;

VISTE le note del 3 e del 13 giugno 2011, con cui il sig. SPACCAPANICCIA ha presentato memoria difensiva, documenti e repliche alla memoria di VODAFONE;

VISTA la nota del 6 giugno 2011, con la quale VODAFONE ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 01 giugno 2011, con la quale TELECOM ITALIA ■■■ ha presentato la memoria istruttoria ex art. 18, comma 1, Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS;

UDITE tutte le parti all'udienza del 20 luglio 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) Con istanza n. 7637/2010 del 22.12.2010 l'utente proponeva tentativo obbligatorio di conciliazione rappresentando di aver subito il distacco arbitrario, in mancanza di qualsivoglia richiesta da parte dell'utente, della propria linea telefonica fissa (utenza affari) attiva su rete Telecom Italia, nonché l'attribuzione della numerazione ad altro utente, con conseguente mancanza di linea dal 20.9.2010 al 2.11.2010, data del rientro in Telecom; lamentava altresì di non avere ricevuto risposta ai reclami inoltrati tramite call center ed a mezzo fax (24.9.2010) e raccomandata a.r. (2.11.2010). Per i danni alla propria attività commerciale, ed i disagi subiti, chiedeva pertanto la somma complessiva di Euro 3.600,00, comprensiva di costi di rientro in Telecom (Euro 120,00 i.i.) e spese di procedura.

All'udienza del 10 marzo 2011, VODAFONE, per mero spirito conciliativo, proponeva un indennizzo omnicomprensivo pari ad € 500,00, e deduceva che il rientro in Telecom era avvenuto il 25.10.2010.

L'utente rifiutava la proposta, con conseguente esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione.

b) Con l'istanza di definizione - rubricata al n. LAZIO/D/170/2011 del 28.3.2011 – e la successiva memoria difensiva l'istante – riportandosi a quanto già dedotto in sede di tentativo di conciliazione – specificava di essere rimasto privo di linea voce e dei servizi fax e pos; chiedeva al gestore un indennizzo ex artt. 4/1 e 12/2 Delibera n. 73/11/CONS, nonché risarcimento del danno, per complessivi Euro 3.644,00, di cui Euro 1.980,00 (Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione dei servizi voce, fax e pos, per un totale di 44 giorni dal 20.9.2010 al 2.11.2010; trattandosi di utenza affari, la somma così ottenuta, pari ad Euro 990,00, andava raddoppiata ad Euro 1.980,00); Euro 400,00 per la perdita, temporanea, della numerazione, ex artt. 9/1 e 12/2-3 Delibera 73/11/CONS (somma base pari ad Euro 100,00 quadruplicata trattandosi di utenza affari); Euro 120,00 per costi di rientro in Telecom documentati (conto Telecom 6/10); Euro 44,00 per mancata risposta al reclamo ex art. 11/1 Delibera 73/11/CONS (Euro 1 pro/die per 44 giorni); Euro 1.100,00 *“per danni economici e disagi patiti dall'utente ...secondo il principio di equità”*.

c) VODAFONE depositava tempestivamente memoria difensiva con la quale deduceva che il 5.9.2010 tale sig. K. Harjinder sottoscriveva proposta di abbonamento Vodafone indicando, quale numerazione fissa da importare, quella di cui l'istante Spaccapaniccia rivendicava oggi la titolarità; l'importazione dell'utenza veniva espletata il 20.9.2010; non sussisteva responsabilità di Vodafone posto che la stessa non aveva modo di verificare la reale intestazione dell'utenza di

cui era stata chiesta l'importazione; l'11.10.2010 Vodafone, su richiesta del sig. Spaccapaniccia, avviava la procedura di cessazione dell'utenza con rientro in Telecom, che veniva espletata il 25.10.2010. Vodafone depositava copia della schermata relativa all'importazione dell'utenza (Dettaglio GUI CRM Richieste Portin) e quella relativa al suo rientro in Telecom (Dettaglio GUI CRM Richieste Cessazione).

d) Con memoria istruttoria ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera 173/07//CONS Telecom Italia deduceva che, dalle schermate del sistema Pitagora che depositava, emergeva una prima richiesta del 30.3.2009 di BT Italia di attivazione in modalità CPS sull'utenza fissa oggetto del procedimento, eseguita il 31.3.2009 e cessata il 10.4.2009 in NP o ULL. Con successivo ordine del 8.9.2010 Vodafone inseriva un'attivazione standard sulla medesima utenza, espletata il 20.9.2010 e cessata il 25.10.2010 con rientro in Telecom. *“Il ricorrente pertanto da tale data rientrava in Telecom”*.

e) Con memoria del 16 giugno 2011 l'utente contestava la mancata ricezione della memoria e dei documenti Vodafone, *“che doveva essere inviata improrogabilmente entro e non oltre il 5.6.2011”*; ne chiedeva quindi lo stralcio integrale, *“anche se prodotte successivamente alla data indicata”*; confermava la ricezione integrale della memoria e dei documenti Telecom Italia; si riportava alla propria memoria ed alle conclusioni ivi rassegnate.

f) All'udienza di discussione del 20 luglio 2010 l'utente si riportava ai propri scritti difensivi, *“impugnando e contestando tutto quanto dedotto da controparte”*; Vodafone, al solo fine di dirimere bonariamente la controversia e senza che ciò comportasse ammissione di responsabilità, offriva il pagamento della somma complessiva di Euro 400,00, che l'utente rifiutava.

Il Legale istruttore, preso atto che le Parti non avevano raggiunto un accordo, dichiarava chiusa l'udienza e, riservati gli ulteriori adempimenti di rito, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

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 limitato 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 ordinaria per il maggior danno.

E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, la domanda di condanna del gestore al pagamento della somma Euro 1.100,00 *“per danni economici e disagi patiti dall'utente ...”* proposta dall'utente deve essere dichiarata inammissibile.

Deve essere dichiarata ammissibile la memoria ed i documenti tempestivamente depositati da Vodafone il 6 giugno 2011 ed inviati all'utente (al numero di fax da questi indicato nell'istanza di definizione e sulla memoria difensiva: rapporto di trasmissione in atti) in pari data. La data del 5 giugno 2011, indicata dall'utente quale scadenza improrogabile per il predetto deposito, cadeva di giorno festivo (domenica), sicchè deve ritenersi prorogata di diritto al primo giorno non festivo utile successivo a quello di scadenza. Inoltre l'utente, all'udienza di discussione del 20 luglio 2011 alla quale è comparso, ha impugnato e contestato *“tutto quanto dedotto da controparte”*, senza insistere nell'eccezione in rito, così accettando il contraddittorio su quanto dedotto da Vodafone nella propria memoria difensiva.

2.2. Nel merito.

2.2.1. Sull'illegittimo distacco dell'utenza dalla rete Telecom. Perdita temporanea della numerazione. Conseguenti domande di indennizzo.

L'utente lamenta il distacco della propria utenza dalla rete Telecom ad opera di Vodafone, in difetto di qualsiasi richiesta; l'attribuzione della propria numerazione telefonica ad altro utente; la mancanza di servizio dal 20.9.2010 al 2.11.2010, data di rientro in Telecom e di riappropriazione della numerazione originaria.

Vodafone ha dedotto che altro utente ha aderito ad una proposta di abbonamento, indicando la numerazione del sig. Spaccapaniccia quale numerazione da importare.

La peculiare fattispecie è equiparabile ad una cessazione, non richiesta, dell'utenza già attiva su rete Telecom, per effetto di una migrazione – non richiesta dall'utente - espletata da Vodafone in favore di un terzo soggetto cui è stata attribuita la numerazione già in uso all'utente: l'effetto che si è prodotto nella sfera dell'utente è stata la totale mancanza di servizio. Vodafone non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente, di cessazione/migrazione/attivazione del servizio; in atti non risulta alcuna documentazione che lo comprovi, né in riferimento ai prescritti obblighi di informativa, né in relazione all'accettazione degli obblighi contrattuali.

Le schermate "tecniche" depositate da Vodafone, nulla provano in merito a quanto dalla stessa affermato relativamente alla sottoscrizione di una proposta di abbonamento nella quale altro utente (il sig. K. Harjinder) avrebbe chiesto l'importazione della numerazione già attribuita al sig. Spaccapaniccia: esse provano soltanto che un operatore Vodafone ha inserito nei propri sistemi l'ordine di attivazione/migrazione di quella utenza, associata al codice fiscale del sig. K. Harjinder. L'eccezione di Vodafone, per poter essere presa in considerazione, richiedeva il deposito della proposta di abbonamento che conterrebbe, secondo la ricostruzione del gestore, l'indicazione della numerazione da importare sottoscritta dal sig. K. Harjinder.

Vodafone non ha neppure provato di avere altrimenti attivato un servizio voce – quantunque con numerazione diversa – in favore dell'utente, che deduce di essere rimasto privo di linea dal 20.9.2010.

Deve pertanto affermarsi la responsabilità di Vodafone per i disagi subiti dall'utente e, in particolare, per essere rimasto privo di servizio telefonico dal 20.9.2010 – data pacifica di "migrazione" dell'utenza in Vodafone – al 25.10.2010 – data di rientro in Telecom, documentata dalle schermate (Pitagora) dalla stessa prodotte, nonché confermate da quelle prodotte da Vodafone.

Ne discende la condanna di Vodafone a corrispondere all'utente un indennizzo per ogni giorno di disservizio, dalla disattivazione (20.9.2010) al rientro in Telecom (25.10.2010), per un totale di 35 giorni.

Il parametro da utilizzare è quello ex artt. 4/1 e 12/2 di cui all'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS - applicabile al presente procedimento di definizione ratione temporis (ex art. 5 Delibera citata) nonché ex art. 2 di cui all'Allegato A alla Delibera citata - di Euro 7,50 pro/die – somma raddoppiata ad Euro 15,00 pro/die in ragione del tipo di utenza "affari", per un totale di Euro 525,00.

Tale indennizzo è esaustivo del disagio subito dall'utente per la mancanza di linea telefonica. Non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per il mancato utilizzo dei servizi pos e fax che, non sono stati provati dall'utente posto che, nell'unico conto telefonico depositato agli atti (conto Telecom n. 6/10) tali servizi non risultano presenti.

Neppure può essere accolta la domanda di indennizzo (per Euro 400,00) per la perdita temporanea della numerazione telefonica, posto che l'art. 9/1 allegato A Delibera 73/11/CONS è applicabile alla sola ipotesi di perdita definitiva della numerazione che qui non ricorre stante quanto emerge dall'istruttoria svolta, alla luce della quale la numerazione è rientrata in Telecom

il 25.10.2010 con attribuzione della stessa al sig. Spaccapaniccia.

Deve invece essere accolta la domanda di rimborso della somma di Euro 120,00 per costi di rientro in Telecom documentati dall'utente (conto Telecom 6/10).

2.2.2. Domanda di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Infine, quanto alla domanda, ex art. 11/1 Delibera 73/11/CONS, di pagamento dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo del 24.9.2010, successivamente reiterato, si osserva.

Il disposto di cui all'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), stabilisce che la risposta al reclamo (che deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni: Carta del Cliente Vodafone, Parte Terza – Tutela dei Diritti – V. Reclami) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, deve pervenire in forma scritta nel solo caso di rigetto.

Il reclamo dell'utente, avente ad oggetto l'indebito distacco della propria utenza dalla rete Telecom, è invero stato accolto da Vodafone per *facta concludentia*, attraverso la cessazione del servizio indebitamente disattivato all'utente (e attivato a favore del terzo sig. K. Harjinder) con rientro della numerazione in Telecom ed attribuzione della stessa al sig. Spaccapaniccia in data 25.10.2010, dunque ancor prima dello spirare del termine per la risposta.

La domanda di pagamento dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo deve dunque essere rigettata.

3. 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 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*".

Ciò premesso, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti (congruità delle offerte transattive formulate dal gestore in occasione dei procedimenti di conciliazione e definizione), si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del sig.SPACCAPANICCIA ■■■ sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere al Sig. Spaccapaniccia un importo onnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00);

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dal sig. SPACCAPANICCIA [REDACTED] in data 28 marzo 2011.

La società VODAFONE OMNITEL [REDACTED] è pertanto tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

- a) Euro 525,00= (cinquecento venticinque/00=) a titolo di indennizzo per la cessazione del servizio voce per i periodi indicati in motivazione, oltre interessi legali dalla data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- b) Euro 120,00= (centoventi/00=) per rimborso costi di rientro in Telecom, oltre interessi legali dalla data dalla data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- c) Euro 50,00= (cinquanta/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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 alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.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 è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 12 giugno 2012

Il Presidente
Francesco Soro
Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento
Ines Dominici
Fto