

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
Elettrosicurezza XXX/Vodafone Italia XXX
(LAZIO/D 309/2016)

Registro Corecom n. 07/2018

IL DIRIGENTE

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 Elettrosicurezza XXX, presentata in data 27.4.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con istanza del 27.4.2016, avverso la Vodafone Italia XXX, l’istante ha lamentato quanto segue:

- a) Di avere sottoscritto un contratto con un agente Vodafone;
- b) Erano previsti telefoni inclusi che invece vengono fatturati;
- c) Era stata chiesta la portabilità del numero fisso che invece non veniva migrato e al suo posto veniva attivata una nuova linea.

Richiedeva pertanto:

- I. Il rimborso delle fatture emesse
- II. La disattivazione di tutti i servizi
- III. Il mancato addebito di penali perché costretti a migrare ad altro gestore.

Allegava:

Il contratto sottoscritto e la fattura AF19172718 del 31.12.2015 del bimestre ottobre-dicembre 2015.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

Vodafone confermava la correttezza del proprio operato assumendo che:

- L'istante sottoscriveva in data 10.8.2015 un contratto con contestuale richiesta di migrazione dell'utenza fissa n. xxxxx7465 dal precedente gestore Fastweb oltre a diverse utenze mobili;
- La migrazione veniva rifiutata con la causale "*il DN non è del tipo di linea specificato*";
- Nelle more Vodafone attivava una nuova numerazione regolarmente utilizzata dall'utente così come le utenze mobili;
- Le richieste di rimborso non sarebbero quantificate e provate;
- L'utente avrebbe un insoluto di € 2.628,56.

Produceva schermata portabilità e copia della fattura AF19172718 del 31.12.2015 del bimestre ottobre-dicembre 2015.

3. Motivazione della decisione

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

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante vengono accolte parzialmente e nei limiti che seguono.

3.1 Sulla fatturazione maggiorata

L'istante lamenta da parte di Vodafone una fatturazione maggiorata non conforme alla proposta contrattuale.

In particolare l'utente contesta l'addebito dei costi dei telefoni che, invece, avrebbero dovuto essere compresi nell'offerta e non a pagamento.

Dal contratto depositato emerge che l'utente ha aderito all'offerta "*Soluzione Telefono/Rata Telefono*" che, invece, all'Art 1, lett a) delle CGC, prevede, a seguito della sottoscrizione dell'offerta, il diritto di acquistare il terminale e/o accessorio pagandone il corrispettivo in 30 rate senza interessi.

La domanda sul punto, pertanto, non può essere accolta.

Allo stesso modo non può essere accolta la domanda diretta ad ottenere *il rimborso delle fatture emesse* dal momento che agli atti risulta una sola fattura e su quella fattura, superata *ut supra* l'eccezione relativa al corrispettivo per il terminale, l'utente non ha dedotto puntuali contestazioni in merito alla illegittimità delle somme in essa pretese tali da poter valutare l'asserita illegittimità.

Analogamente non può essere presa in considerazione la richiesta "*diffidiamo Vodafone dall'addebito di costi per recesso in quanto a seguito delle numerose problematiche siamo intenzionati a cambiare gestore*"

L'*eventualità di una circostanza* non può essere oggetto delle decisione del CORECOM.



3.2 Sulla mancata migrazione e l'attivazione di nuova linea fissa

L'utente lamenta, pure, la mancata migrazione dell'utenza fissa e l'attivazione di una nuova linea fissa non richiesta.

Sul punto il gestore si difende invocando la causale di scarto " *Il DN non è del Tipo Linea specificato*" che avrebbe impedito il rilascio della numerazione da parte di Fastweb.

Pur volendo riconoscere una mancanza di responsabilità di Vodafone sulla mancata migrazione, tuttavia Vodafone non ha dimostrato di avere informato l'utente delle presunte difficoltà tecniche incontrate né ha provato di avere comunicato tempestivamente le cause ostative al passaggio della numerazione entro i termini stabiliti essendosi limitata ad attivare una nuova numerazione fissa.

Spetta, pertanto, all'utente un indennizzo per *il mancato rispetto degli oneri informativi* di cui all'articolo 3, commi 2 e 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 dell'Allegato "A" di cui alla Delibera 73/11/CONS per il periodo che va dal 3.12.2015 (data di notifica a Vodafone della causale di scarto) al 26.4.2016 (data dell'udienza di conciliazione) per un totale di 131 giorni.

Il gestore è tenuto a corrispondere per le motivazioni di cui sopra un indennizzo pari ad € 393,00 (trecentonovantatre/00) per il mancato rispetto degli oneri informativi sopra richiamati.



Non vi è dubbio che il contratto sottoscritto dall'istante prevedesse la "portabilità" della propria linea fissa e non l' "attivazione di nuova linea fissa" come invece ha fatto Vodafone verosimilmente per sopperire alla mancata portabilità.

Altrettanto fuor di dubbio è che, dall'unica fattura prodotta, si deduce regolare traffico telefonico da parte dell'istante sulla linea mobile. Sulla linea fissa risulta, pure, regolare traffico al costo di € 0,20 centesimi.

Spetta pertanto all'utente sulla fattura AF19172718 del 31.12.2015 del bimestre ottobre-dicembre 2015, lo storno della somma di € 0,20 sulla linea fissa attivata da Vodafone.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, dato il comportamento delle parti e le risultanze probatorie, appare equo liquidare la somma di €50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, considerato l'esito della controversia e la parziale soccombenza.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00; i

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente Elettrosicurezza XXX, nei confronti di Vodafone Italia XXX

2. La società Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente l'indennizzo di € 393,00, oltre interessi dalla data dell'istanza, per *il mancato rispetto degli oneri informativi* di cui all'art. 3 del Regolamento Indennizzi;
3. La società Vodafone Italia XXX è tenuta allo storno, sulla fattura AF19172718 del 31.12.2015 del bimestre ottobre-dicembre 2015, della somma di € 0,20 sulla linea fissa attivata da Vodafone;
4. La società Vodafone Italia XXX è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
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 determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 01/03/2018

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto