

DETERMINA N.
CONTROVERSIA Fxxx Mxxx / VODAFONE ITALIAxxx TELETU / TELECOM xxx
(Lazio/D/487/2016)

IL DIRETTORE

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" (di seguito denominato "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza dell'utente acquisita con protocollo n. 2575 del 22/06/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria allegata alla predetta istanza e nella memoria di replica ha lamentato, nei confronti di VODAFONE xxx e TELECOM xxx quanto di seguito dedotto: *"Oggetto della controversia: cambio operatore telefonico a causa di disservizio; mancata rescissione del contratto post portabilità ad altro operatore; fatturazioni e addebiti in conto corrente illegittimi/indebiti, non dovuti e non giustificati in seguito a portabilità richiesta e attivata da altro gestore telefonico".*

Su quanto assunto ha chiesto:

i. *"ordinare l'esibizione in copia del contratto TeleTu/Vodafone sottoscritto dal consumatore e tutte le fatture ad initio emesse e sino ad oggi..."*;

ii. *"dichiarare la risoluzione del contratto TeleTu/Vodafone ai sensi dell'art. 1453 c.c. per inadempimento ..."*;

- iii. *"e per l'effetto inibire la Vodafone dal provvedere ad ulteriori illegittimi addebiti R.I.D. ... riconoscendo all'utente, altresì, il rimborso da parte della TeleTu/Vodafone delle stesse somme addebitate illegittimamente sul conto corrente con R.I.D..."*;
- iv. *"riconoscere all'utente un indennizzo per la ritardata disattivazione del servizio Vodafone..."*,
- v. *"riconoscere il rimborso da parte della TeleTu/Vodafone di tutte le somme corrisposte a titolo di fattura per canone/servizio di telefonia fissa..."*;
- vi. *"riconoscere l'indennizzo dovuto dalla Vodafone/TeleTu in ragione della mancata risposta ai reclami telefonici e formali ... Orbene alla luce di tali evenienze si chiede in questa sede che sia altresì riconosciuto un indennizzo a favore dell'istante pari ad euro 6.000,00"*;
- vii. *"... condannare la Telecom in solido con la TeleTu/Vodafone delle somme con la presente istanza richieste per la soddisfazione dell'assistito a titolo di ristoro dei danni patiti e patendi"*;
- viii. *"rimborso delle spese di procedura, di difesa e assistenza"*.

2. La posizione dell'operatore TELECOM xxx

L'operatore, con memoria trasmessa con PEC del 07.09.2016, chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue:

"Telecom rileva l'assenza di responsabilità nella vicenda narrata dall'istante, contestando tutti gli addebiti a Lei mossi.

Pertanto per quanto concerne la posizione di Telecom nella vicenda narrata si possono indicare i seguenti avvenimenti:

Il 9 marzo 2015 si è tenuta udienza di conciliazione, chiusa con esito positivo, per il ritardato rientro in Telecom (doc1). L'11 luglio 2016 il cliente ha richiesto la cessazione della linea. (richiesta di cessazione - doc.2).

Dunque per quanto riguarda l'attività dell'esponente non vi è nulla da dichiarare se non che venivano attivati i servizi Telecom al Sig. Moraca sino a luglio 2016 (cfr.Ultima Fattura - doc. 3), quando questi sono stati cessati per volontà dell'istante.

Ovviamente l'esponente non risponde delle eventuali mancanze commesse dall'operatore TeleTu- Vodafone e si oppone alla richiesta di condanna in solido avanzata dal Sid. Moraca su presupposti del tutto infondati in fatto ed in diritto.

Dunque considerato illegittimo il comportamento dell'esponente e la mancanza di prove a sostegno delle proprie censure, Telecom insiste nel ritenere, per quanto di sua competenza, l'istanza presentata dal Sig. Moraca infondata in fatto ed in diritto.

Pertanto, va accertata e dichiarata l'infondatezza della domanda presentata dinanzi a questo Corecom da parte del Sig. Moraca, chiedendone l'integrale rigetto."

2.1 La posizione dell'operatore VODAFONE ITALIA xxx - TELETU

L'operatore, con memoria trasmessa con PEC del 10.08.2016, chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue: *"In primis si eccepisce che l'istanza presentata dall'utente non risulta essere redatta in maniera chiara e sintetica e, pertanto, in contrasto con quanto previsto dall'art. 16, comma 2 bis, della Delibera 173/07/CONS..."*;

La difesa di Vodafone prosegue evidenziando "... la correttezza dell'operato gestionale di TeleTu in relazione alla migrazione dell'utenza n. 06-7xxxxx59 verso Telecom Italia ... sui sistemi TeleTu non risulta presente alcuna richiesta di portabilità della risorsa de qua da parte di altri operatori telefonici ... in assenza di una richiesta espressa ed effettuata ai sensi della normativa di settore, l'utenza continua a rimanere attiva sui sistemi dell'operatore donating". Vodafone, vieppiù, sottolinea la carenza probatoria "... a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'utente ... invero controparte si limita un arco di temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che elenca in via del tutto generica ... Né, tanto meno, il Sig. Moraca ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente".

Continua la difesa di Vodafone, eccependo, relativamente alle richieste di indennizzo, "... l'inammissibilità di detta richiesta per le motivazioni esposte in narrativa ... Ne deriva, quindi, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom e

delle richieste avanzate a titolo di indennizzo ... Manca, infatti, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere Agcom, così come richiesto dalla suddetta Delibera 173/07CONS”..

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Relativamente alla richiesta dell'operatore Vodafone circa l'inammissibilità dell'istanza per violazione del principio di sinteticità degli atti si richiama una delibera di questo stesso Organo, che si ritiene assolutamente attinente al caso in esame: *“Viene rigettata la domanda di Vodafone, di inammissibilità delle domande dell'utente perché esposte in violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti, in quanto l'art.16, comma 2 bis e relative Linee Guida di applicazione, non sanzionano con l'inammissibilità dell'istanza la violazione del principio di sinteticità e chiarezza degli atti, bensì prevedono mere ripercussioni sulla quantificazione delle spese di procedura, indipendenti dall'esito della definizione; nel caso in esame, si rileva tuttavia la fondatezza dell'eccezione, essendo l'istanza, le memorie e le repliche di parte istante esposte in maniera confusa, imprecisa, inutilmente prolissa ...”* (Delibera Corecom Lazio n. 38/2016).

Per l'effetto di quanto sopra si rigetta l'istanza di inammissibilità proposta da Vodafone.

Sull'eccezione di inammissibilità proposta da Vodafone in merito all'istanza, vista la sua genericità e soprattutto il suo carattere di risarcimento del danno, si rileva come in effetti l'art 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti, escluda ogni richiesta risarcitoria, limitandosi agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto non potranno trovare accoglimento le relative richieste dell'istante di vedersi risarcito ogni danno patito e patendo. Cionondimeno, laddove possibile, la domanda può ragionevolmente interpretarsi quale richiesta di liquidazione dei previsti titoli di indennizzo, in un'ottica di economia procedimentale, nonché in ragione del carattere vincolato della presente pronuncia che demanda all'Autorità adita l'individuazione delle fattispecie indennizzabili, rimanendo pertanto escluse le altre ed ulteriori richieste presentate dall'istante.

Con riguardo dunque al *“disservizio TeleTu/Vodafone di mancata erogazione del servizio telefonico”* si rileva come *“Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi.”* Agcom Delibera n. 3/10/CIR. Sul punto, a fronte dell'allegata segnalazione del disservizio dell'utente datata 12.01.2015, non risultano comunicazioni di riscontro all'utente. Peraltro giova rilevare che *“In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore, a fronte del malfunzionamento / interruzione della linea lamentato dall'utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente.”* Agcom Delibera n. 4/10/CIR (Conformi: Agcom Delibera n. 32/10/CIR, Agcom Delibera n. 69/10/CIR, Agcom Delibera n. 80/10/CIR, Agcom Delibera n. 85/10/CIR, Agcom Delibera n. 90/10/CIR, Agcom Delibera n. 103/10/CIR, Agcom Delibera n. 106/10/CIR, Agcom Delibera n. 3/11/CIR, Agcom Delibera n. 20/11/CIR, Agcom Delibera n. 23/11/CIR, Agcom Delibera n. 34/11/CIR, Agcom Delibera n. 38/11/CIR, Agcom Delibera n. 41/11/CIR, Agcom Delibera n. 57/11/CIR, Agcom Delibera n. 92/11/CIR, Agcom Delibera n. 94/11/CIR, Agcom Delibera n. 99/11/CIR). Stante quanto sopra e dovendo attenersi a quanto riportato nell'allegata segnalazione dell'utente datata 12.01.2015, dovrà riconoscersi allo stesso un indennizzo pari ad € 150,00 a carico dell'operatore Vodafone per malfunzionamento del servizio, oltre ad un indennizzo sempre a carico di Vodafone di € 60,00 per mancata o ritardata risposta ai reclami.

Per quanto concerne *“la richiesta di portabilità del numero di rete fissa ad altro gestore telefonico (migrazione da Vodafone a Telecom)”* la stessa non può trovare accoglimento, trattandosi invero di fattispecie già oggetto di precedente conciliazione, a seguito della quale l'istante, così come lo stesso precisa nelle proprie memorie, si vedeva peraltro riconoscere un indennizzo pari ad € 500,00.

Con riguardo alla richiesta di “rimborso da parte della Tele Tu / Vodafone delle stesse somme addebitate illegittimamente sul conto corrente dell'utente con R.I.D.” si evidenzia che invero dall'allegazioni prodotte da parte istante l'utente abbia comunicato a Vodafone la propria volontà di “disdetta” già in data 27.10.14, divenendo utente Telecom in data 16.02.2015. Stante quanto sopra e non potendo entrare nel merito di quanto accaduto nella “tardiva” migrazione da Vodafone a Telecom, essendo stata la vicenda già oggetto di apposita conciliazione andata a buon fine, si evidenzia in ogni caso che “La domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.” Corecom Lazio Delibera n. 59/12. Nel caso di specie dunque, seppur la fattispecie non risulti indennizzabile, “l'annullamento e/o rimborso degli importi” andrà invece riconosciuto. Trattandosi di addebiti su RID, alcune delle fatture emesse da Vodafone sono state da questa percepite fino alla disdetta del suddetto addebito su RID da parte dell'utente. Stante quanto sopra si ritiene accoglibile la richiesta di rimborso da parte di Vodafone all'utente delle fatture emesse successivamente all'intervenuto passaggio in Telecom e fino al blocco del RID da parte dell'utente stesso, e contestuale diritto dell'utente allo storno delle fatture emesse dopo il suddetto blocco dell'addebito su RID.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato:

IL DIRETTORE

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente Fxxx Mxxx nei confronti degli operatori VODAFONE xxx e TELECOM xxx, disponendo un indennizzo in favore dell'utente di € 210,00 a carico di Vodafone, nonché il rimborso da parte di Vodafone all'utente delle fatture emesse successivamente all'intervenuto passaggio in Telecom e fino al blocco del RID da parte dell'utente stesso e contestuale storno delle fatture emesse da Vodafone dopo il suddetto blocco dell'addebito su RID, con compensazione tra le parti delle spese di procedura”.
2. Le società Vodafone xxx e Telecom xxx sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.
3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. 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.

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).

F.TO