

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

L. Buffolino / VODAFONE ITALIA XXX

(LAZIO/D/1041/2017)

Registro Corecom n. 39/2018

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 del 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 e ss. mm. , 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 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 L. Buffolino, assistito dall’Avv. Laila Perciballi, presentata in data 27.11.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato - nei confronti del solo operatore Vodafone:

- i. La ritardata lavorazione della richiesta di migrazione dei servizi attivi sulla numerazione 06XXXXXX;

- ii. L'addebito in fattura da parte di Vodafone, di costi di recesso anticipato e di illegittima fatturazione successiva a migrazione;
- iii. La mancata risposta ai reclami inviati a Vodafone.

In particolare l'utente deduceva di aver fatto richiesta di migrazione da Vodafone a Telecom a dicembre 2015 e che Vodafone non avrebbe rilasciato il codice di migrazione che, pertanto, sarebbe avvenuta in ritardo;

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- Risarcimento dei danni patrimoniali e non;
- L'indennizzo di Euro 495,00 per ritardo nella migrazione;
- L'indennizzo di Euro 330,00 portabilità numero telefonico;
- L'indennizzo di Euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami;
- Lo storno dell'insoluto, affidato da Vodafone a società di recupero del credito;
- Il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Vodafone ha dedotto ed eccepito:

- i. la genericità ed incompletezza della domanda di rimborso e di quella di storno, posto la correttezza dell'operato Vodafone essendo una delle fatture antecedenti alla migrazione e l'altra relativa ai soli costi di disattivazione;
- ii. Vodafone aveva correttamente erogato il servizio sino al recesso che, essendo avvenuto anticipatamente rispetto ad offerta promozionale ancora in corso, aveva determinato l'addebito in fattura di costi per recesso anticipato;
- iii. La genericità ed indeterminatezza della domanda di pagamento di un indennizzo per ritardato espletamento della procedura di migrazione;
- iv. La genericità ed indeterminatezza della domanda di pagamento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo avendo riscontrato il reclamo stesso nei termini di legge;
- v. L'operatore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

4. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile nei limiti che seguono.

Prima di entrare nel merito della questione 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'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

La liquidazione dei danni, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come

già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste di "risarcimento del danno" avanzate in questa sede dall'utente, ed aventi natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

Sono, dunque, escluse dalla disamina che segue le richieste risarcitorie avanzate dall'utente, ad eccezione di quelle che, in ossequio ad un principio di economia procedimentale e ragionevolezza dell'azione amministrativa secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, possono essere intese ed interpretate, con un'ottica di favore per l'utente, come richieste di indennizzo da disporsi in seguito all'accertamento di uno o più inadempimenti contrattuali da parte del gestore, ove la disamina delle deduzioni di parte istante, lo consenta.

Nel merito, le richieste dell'utente sono parzialmente fondate e devono pertanto essere accolte.

4.1. Sulla ritardata migrazione.

L'utente, deduce una ritardata migrazione dell'utenza da Vodafone a Telecom per colpa di Vodafone che avrebbe consentito la migrazione solo dopo tre mesi dalla richiesta e, quindi, con ritardo rispetto alla normativa regolamentare.

Sul punto, però, l'utente non offre alcun supporto probatorio a quanto lamentato, né indica la data della richiesta del passaggio da Vodafone a Telecom né, in fase di definizione, parte istante ha inteso integrare il contraddittorio nei confronti di Telecom presentando l'istanza GU14 nei soli confronti di Vodafone.

Vodafone sostiene che solo in data 9.2.2016 l'istante richiede il codice di migrazione e produce la schermata tecnica estratta dal sistema Pitagora e relativa ad una richiesta di migrazione del 12.2.2016 espletata il 10.3.2016: la tempistica regolamentare appare dunque rispettata. La domanda di pagamento di un indennizzo per asserito ritardato espletamento delle procedure di migrazione, alla luce delle risultanze in atti, deve pertanto essere rigettata, in quanto infondata.

4.2. Sulla illegittima fatturazione

L'utente lamenta l'illegittima emissione delle fatturazioni N AG02637661 del 24.2.2016 e N. AG06422662 del 1.5.2016.

Quanto alla prima, effettivamente, in assenza di contraria risultanza probatoria, si riferisce ad un periodo 20.12/17.2.-2016 in cui l'istante era formalmente cliente Vodafone.

Quanto ai contemplati costi di disattivazioni, pari ad € 48,37, l'offerta di cui usufruiva l'utente, ancora visibile sul sito del gestore, prevede un tempo di permanenza minima di 24 mesi e la previsione, in difetto (e senza giusta causa quale ad esempio lentezza della navigazione regolarmente accertata tramite Ne.Me.Sys e tempestivamente reclamata all'utente) della tenutezza dei costi di disattivazione.

Qui l'utente, pur lamentando genericamente disservizi, non ha prodotto, trattandosi di ADSL le risultanze di una valida certificazione attestante il disservizio né ha prodotto, sulla scorta dello stesso, un reclamo al gestore.

Quella fattura, pertanto si ritiene dovuta dall'utente.

La seconda, invece, reca costi di disattivazione per mancato pagamento per complessivi € 44,16.

Delle due l'una: o il gestore pretende i costi per recesso anticipato o quelli disattivazione da mancato pagamento.

La pretesa si palesa come illegittima anche perché di gran lunga successiva alla migrazione dell'utenza senza che sulla stessa utenza si possano pretendere, pure, i costi di disattivazione per un'utenza già migrata.

Si ritiene di accogliere, pertanto, la richiesta di storno della fattura AG06422662 del 1.5.2016.

4.3. Sulla mancata risposta al reclamo.

L'utente ha infine lamentato la mancata risposta al reclamo scritto del 23.3.2016, inoltrato dal legale dell'istante, Avv. Laila Perciballi,.

Vodafone sostiene di avere riscontrato al reclamo tramite mail ma, agli atti, non vi è prova dell'invio da parte di Vodafone di una mail al legale dell'istante.

Il reclamo è stato ritualmente depositato agli atti del procedimento, unitamente all'avviso di ricevimento, da parte di Vodafone, della relativa raccomandata.

Rileva, in proposito, 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 nei soli casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente 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.

Atteso che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, alla quale le parti hanno avuto modo di interloquire per la prima volta sull'oggetto del reclamo, si è tenuta il 8.11.2017, l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per complessivi Euro 300,00 da porsi a carico di Vodafone.

4.4. Sulla portabilità del numero

L'istante chiede, pure, l'indennizzo di € 330,00 per *portabilità del numero*.

Non è dato comprendersi il fondamento di tale richiesta né a quale fattispecie indennizzatoria, diversa da quella di cui all'art. 6 del regolamento indenni, sia riconducibile.

La fattispecie, infatti, sarebbe assimilabile a quella della ritardata migrazione e di cui all'art. 6 del Regolamento indennizzi (*indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero*) e di cui si è già dedotto al punto 4.1.

Si ritiene, pertanto, di non accogliere la richiesta.

5. Sulle spese di procedura.

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 euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Vodafone, considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto dall'utente e da Vodafone.

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;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di L. Buffolino, assistito dall'Avv. Laila Perciballi, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia XXX

2. La società Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) Euro 300,00= (trecento/00=) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la ritardata risposta al reclamo.

3. La società Vodafone Italia XXX è inoltre tenuta a disporre lo storno, in favore dell'utente, della somma di Euro 44,16 e di cui alla fattura AG06422662 del 1.5.2016.

4. La società Vodafone Italia XXX è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

6. E' 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, 14/11/2018

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto