

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M. LICCIARDI / VODAFONE OMNITEL xxx
(LAZIO/D/815/2013)

Registro Corecom n. 52/2015

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 Lazio 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 M. Licciardi presentata in data 16.10.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente ha lamentato la mancata attivazione dei servizi voce e internet su utenza residenziale fissa di cui al contratto concluso con Vodafone il 26 aprile 2014 a seguito di migrazione dal precedente gestore Wind; i tecnici di Vodafone, intervenuti su segnalazione dell’utente, gli riferivano l’impossibilità di attivazione dovuta alla mancata copertura di rete della zona; l’utente recedeva quindi con lettera raccomandata a.r. del 19.5.2014 e chiedeva il rientro in Wind; poiché, tuttavia, la migrazione non andava a buon fine, si vedeva costretto ad attivare una nuova numerazione con Wind (attivazione del 28.5.2014), con perdita di quella vecchia; nonostante ciò, Vodafone continuava ad emettere fatture.

L'utente chiedeva pertanto lo storno delle fatture insolute, l'indennizzo di cui all'art. 3 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per Euro 150,00 per la mancata attivazione dei servizi voce e internet dal 26.4.2014 al 28.5.2014; l'indennizzo per la perdita della numerazione; il rimborso dei costi sostenuti con Wind per l'attivazione della nuova numerazione; oltre al rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Vodafone ha eccepito, preliminarmente, l'inammissibilità dell'istanza di definizione, in quanto generica e contenente inammissibile domanda di risarcimento dei danni. Nel merito ha dedotto di avere tempestivamente attivato i servizi e di averli mantenuti regolarmente funzionanti, nonché di avere fornito all'utente il codice di migrazione con comunicazione del 11.6.2014, ma di non avere mai ricevuto richieste di migrazione da parte di Olo alternativo. Dal punto di vista contabile ed amministrativo, Vodafone ha dedotto che l'utente è disattivo e presenta insoluti per Euro 179,73.

Vodafone concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

3. La posizione dell'operatore Wind, a fini istruttori.

Wind ha dedotto, ai soli fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, che l'utenza fissa è migrata in Vodafone a far data dal 17.5.2014, con relativa cessazione dei servizi da parte di Wind e che, successivamente, non ha ricevuto richieste di rientro/migrazione da Vodafone verso Wind; il 4.6.2014 veniva attivata la nuova utenza.

4. La replica dell'utente.

L'utente ha replicato alle difese di Vodafone, deducendo che la tardiva trasmissione del codice di migrazione da parte di Vodafone, aveva costretto l'utente a chiedere l'attivazione di una nuova numerazione con Wind. Ribadiva, pertanto, tutte le proprie richieste, quantificando l'indennizzo di Euro 1.000,00 per la perdita della numerazione detenuta dal 1999, come dichiarato da Wind.

5. L'esito dell'udienza di discussione.

All'udienza di discussione del 20.3.2015 entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi; Vodafone offriva il pagamento della somma onnicomprensiva di Euro 400,00 oltre allo storno dell'insoluto, che l'utente rifiutava. Il Legale Istruttore, pertanto, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

6. Motivazione della decisione.

In via preliminare, in rito, deve essere rigettata l'eccezione di inammissibilità dell'istanza sollevata da Vodafone, posto che l'utente non ha proposto domande risarcitorie, limitandosi a chiedere il pagamento degli indennizzi per il disservizio subito.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte nei termini di seguito specificati.

L'utente ha lamentato la mancata attivazione dei servizi a far data dal 26.4.2014, allorché deduceva di avere concluso con Vodafone un contratto per la migrazione della numerazione fissa già attiva con Wind, e sino al 28.5.2014, data di attivazione della nuova numerazione con Wind. L'utente deposita copia della sola prima pagina del contratto concluso con Vodafone, privo di data.

Wind ha dedotto che la vecchia numerazione, oggetto di richiesta di portabilità verso Vodafone, è migrata il 17.5.2014.

Il successivo 19.5.2014 l'utente recedeva sic et simpliciter dal contratto con Vodafone (raccomandata in atti), senza tuttavia chiedere il rientro della numerazione in Wind.

Si osservi preliminarmente che stante la deduzione dell'utente di stipula contrattuale al 26.4.2013, la richiesta di disattivazione a Vodafone è stata inoltrata prima del tempo massimo (30 giorni) consentito all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40" per la conclusione delle procedure di passaggio tra operatori.

Ciò premesso risulta dalle schermate in atti che Wind ha disattivato il servizio per effetto dell'espletamento della portabilità il 17.5.2014; fino a quella data dunque, ed entro il tempo utile necessario alle procedure di trasferimento, il servizio è rimasto attivo con il Donating.

Pertanto, poiché la numerazione è migrata in Vodafone solo a far data dal 17.5.2014, Vodafone diviene responsabile della linea solo a far data dalla sua effettiva disponibilità, allorquando infatti a detta dell'utente, questi segnalava l'assenza di servizio e veniva a conoscenza dai tecnici intervenuti della mancata copertura di rete. Poiché l'utente disdettava il contratto con Vodafone il successivo 19. 5. 2014, deve pertanto essere limitatamente accolta la domanda di pagamento di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e internet, posto che la revoca del contratto è avvenuta in un arco di tempo tollerato dalla regolamentazione Del.274/07/CONS per il verificarsi di eventuali disservizi connessi alla procedura di passaggio. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione) con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale.

L'indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce ed adsl, ai sensi dell'art. 6.2 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS, viene riconosciuto per Euro 20,00.

Deve essere rigettata la domanda di rimborso dei costi sostenuti con Wind per l'attivazione della nuova numerazione, nonché quella di pagamento di un indennizzo per la perdita della numerazione, di cui Vodafone non è in alcun modo responsabile, non avendo l'utente chiesto a Wind di reimportare l'utenza, ma essendosi limitato a recedere sic et simpliciter dal contratto con Vodafone che, correttamente, ha dismesso il servizio.

Deve invece essere accolta la domanda di storno di tutte le fatture emesse da Vodafone a fronte di un servizio di cui ha dedotto la regolare attivazione senza tuttavia fornirne prova alcuna, come sarebbe stato invece suo preciso onere.

7. Sulle spese di procedura.

Infine, 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), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

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;

DETERMINA

Accoglie parzialmente l'istanza proposta da M. LICCIARDI nei confronti della società VODAFONE OMNITEL xxx.

La società VODAFONE OMNITEL xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, la somma di Euro 20,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell'art.6.2 Allegato A) alla Delibera n.73/11/CONS;

La società VODAFONE OMNITEL xxx è inoltre tenuta a disporre lo storno di tutte le fatture insolute, ed a regolarizzare la posizione contabile ed amministrativa dell'utente.

La società VODAFONE OMNITEL 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.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 23/09/2015

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto