

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A. VISICCHIO / VODAFONE OMNITEL xxx
(LAZIO/D/930/2015)

Registro Corecom n. 50/2015

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 Sig. A. VISICCHIO presentata in data 19.11.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’utente, con istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 26.8.2014 (prot. n. 2014-C-10185) ha lamentato, in relazione ad utenza fissa residenziale già attiva con Vodafone, la fatturazione – seppure per importi nulli - successiva al recesso esercitato con raccomandata a.r. del 26.2.2013; perdurando l’emissione delle fatture, l’utente svolgeva reclamo con raccomandata a.r. del 28.7.2014.

A fronte di ciò, l’utente chiedeva corrispondersi indennizzo nella misura di Euro 1.500,00.

All’udienza per il tentativo di conciliazione, Vodafone proponeva il rimborso della somma di Euro 200,00, che l’utente non accettava.

Con successiva istanza di definizione, l’utente ribadiva le proprie doglianze e richieste; deduceva di non avere mai ottenuto risposta al reclamo del 28.7.2014 e di avere sottoposto la controversia all’Autorità Garante della privacy per le valutazioni di sua competenza.

L’utente specificava, in sede di memoria difensiva, di avere concluso un accordo conciliativo con Vodafone in data 9.5.2013 in occasione di precedente tentativo di conciliazione avente ad oggetto l’indebita fatturazione successiva al recesso; tuttavia, nonostante tale accordo, Vodafone perdurava nella emissione di fatture, sino a quella del 26.11.2014 n. AE15135495, la maggior parte delle quali di importo pari a zero. Il reclamo del 28.7.2014 veniva riscontrato da Vodafone con comunicazione del 4.9.2014 con cui, senza prendere posizione sull’oggetto del reclamo (indebita fatturazione successiva al recesso), l’operatore si limitava a rispondere ai soli rilievi mossi dall’utente in tema di violazione della privacy. Deduceva altresì che a seguito di dismissione del

servizio da parte di Vodafone, era impossibilitato a ricevere chiamate provenienti da detto operatore.

L'utente insisteva pertanto nella richiesta di pagamento dell'indennizzo di Euro 1.500,00 per omessa gestione della richiesta di recesso, indebita fatturazione successiva e attivazione di servizi non richiesti, nonché per la mancata risposta al reclamo a decorrere dal primo del 26.2.2013, oltre al rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Vodafone ha dedotto che il 9.5.2013 le parti raggiungevano un accordo conciliativo, nell'ambito del procedimento di conciliazione avente ad oggetto la medesima problematica di cui alla presente definizione; l'accordo era stato eseguito da Vodafone; le fatture emesse successivamente erano tutte di importo pari a zero; sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente era disattivo e non presentava insoluti.

Vodafone concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

3. L'esito dell'udienza di definizione.

All'udienza di definizione del 30.4.2014 le parti non raggiungevano alcun accordo transattivo, ed il Legale Istruttore rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

4. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, in rito, deve essere dichiarata irricevibile la memoria di replica depositata dall'utente il 23.02.2015, tardivamente rispetto al termine a tal fine concesso dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento del 08.01.2015 ricevuta dall'utente in pari data e che assegnava termini di giorni 30 per il deposito di memoria difensiva e documenti ed ulteriore e successivo termine di giorni 10 per il deposito di memoria di replica.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante risultano infondate e devono essere rigettate.

E' in atti la prova del precedente tentativo di conciliazione, concluso con esito positivo all'udienza del 9.5.2013, in esito al quale Vodafone si impegnava a disattivare il contratto ed a ritirare la pratica di recupero del credito senza oneri per l'utente (disattivazione apparentemente avvenuta il 7.7.2014, vedi deduzioni dell'utente in sede di memoria difensiva), a stornare la fattura del 27.4.2013 e quella successiva di prossima emissione, con riconoscimento dell'indennizzo di Euro 335,00.

Le fatture emesse successivamente e di cui l'utente ha prodotto copia, recano tutte importi negativi o pari a zero; è inoltre pacifica tra le parti l'avvenuta cessazione del contratto (con rientro in Telecom o migrazione verso altro operatore: l'utente non ha specificato la circostanza, ma ha dedotto di non poter ricevere chiamate provenienti da numerazioni Vodafone, pur senza chiedere indennizzi per tale profilo peraltro non oggetto del tentativo di conciliazione), residuando la sola emissione di fatture evidentemente dovuta ad una ritardata chiusura della posizione amministrativa e contabile.

Non può pertanto essere accolta la richiesta formulata dall'utente di un indennizzo per "recesso disatteso" o la cui lavorazione è stata ritardata da Vodafone, dato che la mancata disattivazione delle utenze, oggetto della controversia, risulta ad oggi risolta con la regolarizzazione della posizione contabile dell'utente a mezzo del rimborso/storno delle fatture recanti saldi positivi emesse indebitamente. Non si ravvisa, viceversa, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione (peraltro oggetto del verbale di conciliazione positivo del 9.5.2013) o per la emissione di fatture recanti saldi negativi o pari a zero.

Anche la domanda di pagamento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami deve essere rigettata.

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.

Il primo reclamo del 26.2.2013 è stato oggetto del precedente tentativo di conciliazione, concluso con verbale positivo del 9.5.2013, sicché non vi è luogo a provvedere in questa sede in merito allo stesso. Il successivo reclamo del 28.7.2014, ricevuto da Vodafone il 31.7.2014 – con il quale l'utente lamentava l'emissione delle fatture successivamente all'esercizio del diritto di recesso e la violazione della normativa della privacy - è stato riscontrato da Vodafone con comunicazione del 4.9.2014 con cui prendeva posizione sui soli profili di violazione della privacy; Vodafone ha proseguito nella emissione di fatture, quantunque di importo pari a zero, sino al mese di novembre 2014; le parti si incontravano poi all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 19.11.2014.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, computato a far data dalla ricezione del reclamo (31.7.2014) e sino alla data dell'udienza per il tentativo di conciliazione (19.11.2014) detratto il termine utile di 45 giorni per fornire la risposta, per complessivi Euro 66,00 .

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 30,00 (trenta/00) considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti, ivi compresa la proposta conciliativa formulata da Vodafone e non accettata dall'utente.

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

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. A. VISICCHIO nei confronti della società VODAFONE OMNITEL xxx.

2. La società VODAFONE OMNITEL xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 30,00 (trenta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 66,00= (sessantasei/00=) a titolo di indennizzo ex art. 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

3. 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.

4. 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.

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

6. 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