

DELIBERA DL/021/15/CRL/UD del 4 febbraio 2015
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S. R. / VODAFONE OMNITEL xxx
(LAZIO/D/728/2013)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 4 febbraio 2015;

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 S. R. presentata in data 19 novembre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente ha lamentato – nei confronti di Vodafone:

- i. Di avere accettato la proposta telefonica di Vodafone di attivazione dei servizi voce e adsl in data 14.1.2013, con portabilità della numerazione già attiva in Tiscali, e di avere in quell’occasione ricevuto conferma dall’operatore della possibilità di attivare i predetti servizi presso l’abitazione dell’utente e che le ampie dimensioni dell’abitazione non costituivano ostacolo all’attivazione;
- ii. Il 21.1.2013 riceveva la Vodafone Station, cui seguivano – in data 22.1.2013 - numerosi sms da parte di Vodafone relativi alle modalità di attivazione della stessa;

- iii. L'utente contattava l'assistenza Vodafone, che affermava che le molteplici prese telefoniche esistenti all'interno dell'abitazione dovevano essere oggetto di intervento e modifica al fine di renderle compatibili con il sistema Voip prescelto e che, in ogni caso, le dimensioni dell'abitazione avrebbero potuto costituire un problema alla corretta fruizione del servizio;
- iv. Resosi conto di avere ricevuto informazioni contraddittorie e diverse da quelle ricevute al momento della prestazione del consenso, l'utente decideva di recedere dal contratto e contattava il servizio clienti al nr. 190 in data 24.1.2013 per ottenere informazioni sulle modalità del recesso; in pari data (24.1.2013) riceveva un sms con cui Vodafone lo invitava a visitare la pagina variazioni.vodafone.it per esercitare il recesso *"invia la richiesta compilando il modulo corrispondente. In alternativa potrai inviare raccomandata a/r..."*; alle ore 13.05 l'utente procedeva alla disdetta online;
- v. Il 31.1.2013 l'utente restituiva la Vodafone Station presso un centro dedicato e contattava il call center Vodafone per ottenere il codice di migrazione al fine di rientrare in Tiscali; Vodafone adduceva di non essere in possesso del codice di migrazione e di non avere ricevuto alcuna disdetta online; l'utente procedeva allora alla disdetta mediante lettera raccomandata a/r del 31.1.2013;
- vi. Avendo restituito la Vodafone Station, l'utente restava privo dei servizi voce e adsl; ripetutamente contattato il call center al fine di risolvere la problematica insorta, l'utente veniva contattato dal sig. U. R. della Vodafone, che si impegnava a consegnare in tempi brevi una nuova Vodafone Station, che veniva recapitata il 12.2.2013; il tecnico incaricato dell'installazione procedeva altresì ai lavori necessari sulle singole prese telefoniche ma, nonostante ciò, il servizio voce presentava problemi di malfunzionamento (parziale udibilità del chiamante o del ricevente); nonostante ripetuti reclami ed interventi tecnici da remoto da parte di Vodafone (2.3.2013), la problematica non veniva risolta; il 12.3.2013 un tecnico Telecom, incaricato da Vodafone, verificava lo stato regolare della linea, ma il problema di malfunzionamento non veniva risolto;
- vii. I servizi voce e adsl venivano interrotti il 13.3.2013;
- viii. Il 13.3.2013 l'utente si rivolgeva a Tiscali chiedendo la migrazione della propria utenza;
- ix. Il 26.3.2013 l'utente chiedeva a Tiscali lo stato della procedura di migrazione, ed apprendeva che la migrazione non era possibile per intervenuta disattivazione dell'utenza da parte di Vodafone;
- x. L'utente provava quindi ripetutamente a contattare sia il servizio clienti al n. 190 che il sig. U. R. della Vodafone, senza tuttavia ottenere risposta;
- xi. Il 29.3.2013 l'utente chiedeva a Tiscali l'attivazione di una nuova utenza;
- xii. Il 7.5.2013 l'utente riceveva una raccomandata da Geri Gestione Rischi srl incaricata da Vodafone di recuperare il credito portato dalla fattura n. AD04052959 di Euro 77,77, maggiorata di interessi e spese; fattura mai ricevuta dal cliente, che contattava la Geri per reclamare la non debenza della somma e l'inadempimento di Vodafone; identico reclamo veniva svolto direttamente nei confronti di Vodafone. L'utente riceveva la sola risposta che il reclamo era stato preso in carico da Vodafone.

L'utente chiedeva pertanto, nei confronti di Vodafone:

- a. L'indennizzo per la disattivazione dei servizi;
- b. L'indennizzo per la perdita della numerazione;
- c. L'indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio;

- d. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- e. Lo storno dei corrispettivi addebitati.

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 confermato la conclusione di un contratto a distanza in data 14.1.2013; l'esercizio del diritto di recesso mediante invio di raccomandata a.r. ricevuta da Vodafone il 7.2.2013; i servizi venivano conseguentemente disattivati il 13.3.2013; nelle more, non era pervenuta alcuna richiesta di migrazione verso altro OLO; la perdita della numerazione non era pertanto imputabile a Vodafone; dal punto di vista amministrativo e contabile, l'utenza risultava cessata e non vi erano insoluti, atteso lo storno dell'unica fattura emessa n. AD04052959.

Vodafone concludeva pertanto per l'inammissibilità in rito dell'istanza, e per la sua infondatezza nel merito.

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

Tiscali ha dedotto, ai soli fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, che l'utente era titolare di un pacchetto di servizi (voce e adsl) per la telefonia fissa dal 10.12.2010; il 18.1.2013 riceveva da Vodafone una richiesta di migrazione, positivamente riscontrata da Tiscali il 24.1.2013 ed espletata da Vodafone il 7.2.2013 a seguito di avvio della Fase 3 della migrazione in data 28.1.2013. Il 13.3.2013 l'utente manifestava la volontà di rientrare/migrare in Tiscali, cui Tiscali dava seguito il 15.3.2013 ricevendo da Vodafone riscontro negativo (KO) il 21.3.2013 con causale "Cliente in cessazione o cessato". Il 4.4.2013 l'utente chiedeva l'attivazione di una nuova utenza per i servizi voce e adsl, correttamente espletata il 16.4.2013.

4. La posizione dell'operatore Telecom Italia, a fini istruttori.

Telecom Italia ha dedotto, ai soli fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, che relativamente all'utenza in oggetto, sul proprio sistema Pitagora – sistema di dialogo certificato tra Telecom e gli altri operatori – era presente un'attivazione standard ULL/NP OLO Teletu del 9.12.2008; una migrazione OLO/OLO Teletu/Tiscali del 17.1.2011; una migrazione OLO/OLO Tiscali/Vodafone del 7.2.2013; un decremento ULL OLO Vodafone del 22.3.2013; una cessazione standard NPG da Vodafone del 16.4.2013.

5. All'udienza di discussione del 29.01.2014 entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi; l'utente precisava di non avere ricevuto informazioni relative al malfunzionamento del servizio, né che la raccomandata di disdetta avrebbe comportato la disattivazione dei servizi e la perdita della numerazione, facendo altresì rilevare che l'intervento tecnico di Telecom, sollecitato da Vodafone, era avvenuto successivamente alla ricezione, da parte di Vodafone, del recesso esercitato dall'utente.

6. Motivazione della decisione.

In via preliminare, si dichiara l'inammissibilità delle domande risarcitorie (*"risarcimento danni per il forte disagio subito, morale e materiale"*) proposte con l'istanza di definizione; le domande di pagamento degli indennizzi puntualmente indicati per ciascun disservizio subito, sono invece correttamente proposte e dunque ammissibili.

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

Oggetto della presente controversia è principalmente l'effetto che l'esercizio del diritto di ripensamento (ex articoli 64 e 65 del codice del consumo, nonché ex articolo 5 della delibera Agcom n. 664/06/CONS) ha prodotto sulla procedura di migrazione in corso. In tale ottica, la disciplina dettata a tutela dei consumatori che stipulano contratti a distanza, va ad integrarsi necessariamente con quella che regola le procedure di attivazione / migrazione / cessazione con rientro tra operatori di telecomunicazioni.

La normativa in tema di portabilità prevede, in generale, la possibilità per il cliente di interrompere la procedura di passaggio. Si ricorda infatti, che l'articolo 17, comma 7 della delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede che: "qualora il recipient riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso, da inviare nelle modalità previste dall'articolo 5, comma 3, del regolamento in allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione".

Dunque i gestori non dovrebbero processare la migrazione, ovvero non dovrebbero proseguirla, ovvero ancora dovrebbero interromperla e ripristinare la precedente configurazione, in pendenza del termine di 10 giorni per il ripensamento, o all'atto della sua ricezione.

Ove ciò non avvenga l'utente ha diritto ad un indennizzo per i disservizi che derivino da tale inadempimento (cfr. Delibera CRL 45/12; conformi Corecom Umbria Delibera n. 18/12 e Delibera n. 56/12; Agcom Delibera n. 91/10/CIR).

L'utente ha tempestivamente esercitato il diritto di ripensamento, sia in relazione alla data di conclusione del contratto a distanza – 14.1.2013 – relativamente al quale il ripensamento è stato esercitato con comunicazione del 24.1.2013, peraltro inviata secondo le modalità e le istruzioni ricevute a mezzo sms dall'utente, sia in relazione alla data di consegna della Vodafone Station del 21.1.2013, restituita il 31.1.2013. Vodafone non ha contestato quanto dedotto dall'utente, limitandosi a dedurre di avere ricevuto la raccomandata di disdetta il 7.2.2013, senza nulla eccepire in merito alla procedura online seguita dall'utente, su istruzioni della stessa Vodafone, per l'esercizio del recesso.

A fronte dell'esercizio di tale diritto, dunque, e secondo la normativa vigente, Vodafone avrebbe dovuto interrompere/non avviare la procedura di migrazione, che risulta invece avviata in fase 3 in data 28.1.2013 ed espletata il 7.2.2013, e ripristinare la precedente configurazione. Ove ciò avesse fatto, l'utente non avrebbe subito i disservizi lamentati e puntualmente reclamati, dei quali è pertanto esclusivo responsabile l'operatore convenuto Vodafone.

L'utente ha pertanto diritto ai seguenti indennizzi, calcolati ex Allegato A alla Delibera 73/11/CONS:

- Interruzione completa dei servizi voce e adsl dal 31.1.2013 al 12.2.2013, che vengono indennizzati ex art. 5, comma 1, per Euro 120,00;

- Malf funzionamento parziale del solo servizio voce, dal 12.2.2013 al 13.3.2013, che vengono indennizzati ex art. 5, comma 2, per Euro 72,50;
- Disattivazione totale dei servizi voce e adsl dal 13.3.2013 al 16.4.2013 (data dell'attivazione da parte di Tiscali della nuova utenza), che vengono indennizzati ex art. 4, comma 1, per Euro 510,00;
- Perdita della numerazione: dalla documentazione prodotta a fini istruttori da Telecom, si evince che l'utente era titolare della predetta numerazione a far data dal dicembre 2008, sicchè l'indennizzo previsto dall'art. 9 deve essere riconosciuto per i 4 anni di precedente utilizzo per complessivi Euro 400,00.

Sulla mancata risposta ai reclami, l'utente ha dedotto di non avere mai ricevuto risposte ai reclami del 2.3.2013 (malf funzionamento) e del 7.5.2013 (fatturazione).

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 casi di rigetto.

Ed invero, 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.

Vodafone non ha fornito la prova di avere tempestivamente riscontrato i reclami dell'utente con conseguente diritto di questi all'indennizzo previsto dall'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS sino al 7.11.2013, data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, detratto il termine (45 giorni) per la risposta, per Euro 205,00 per il reclamo del 2.3.2013; nulla è invece dovuto per il reclamo del 7.5.2013 atteso che lo stesso è stato accolto da Vodafone a seguito dell'avvenuto storno integrale della fattura, come dedotto da Vodafone in sede di memoria difensiva.

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 150,00, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

Accoglie l'istanza proposta da S. R. nei confronti della società VODAFONE OMNITEL xxx.

La società VODAFONE OMNITEL xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- Euro 120,00= (centoventi/00=) ex art. 5, comma 1, allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per l'interruzione completa dei servizi voce e adsl dal 31.1.2013 al 12.2.2013;
- Euro 72,50= (settantadue/50=) ex art. 5, comma 2, allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per il malfunzionamento parziale del solo servizio voce dal 12.2.2013 al 13.3.2013;
- Euro 510,00= (cinquecento dieci/00=) ex art. 4, comma 1, allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la disattivazione dei servizi voce e adsl dal 13.3.2013 al 16.4.2013;
- Euro 400,00= (quattrocento/00=) ex art. 9 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la perdita della numerazione;
- Euro 205,00= (duecento cinque/00=) ex 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la mancata risposta al reclamo del 2.3.2013.

La società VODAFONE OMNITEL xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma,..... 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio