

DELIBERA DL/089/15/CRL/UD del 6 maggio 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx ALCAMO/ VODAFONE OMNITEL xxx

(LAZIO/D/413/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 6 maggio 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 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 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 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.ra xxx Alcamo presentata in data 16 maggio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone la migrazione non richiesta dal precedente operatore Wind, la cessazione della linea e la perdita della numerazione, la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- Nel mese di ottobre 2013, l’istante, utente Wind, riceveva da Vodafone una proposta telefonica per la migrazione del servizio voce e dati, che rifiutava;
- dal 3 novembre 2013, la linea veniva cessata;

- i numerosi reclami erano rimasti senza riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- Indennizzo per disattivazione dell'utenza
- Storno delle fatture
- Indennizzo per perdita della numerazione
- Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- Rimborso spese di allaccio nuova utenza
- Spese di procedura

2. La posizione dell'operatore Vodafone

Vodafone ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità delle richieste di indennizzo perché generiche e la mancata prova in ordine agli importi ritenuti non dovuti. Nel merito, ha eccepito la genericità delle domande, non avendo l'utente precisato neppure il periodo temporale del disservizio. Ha dichiarato di aver avviato la procedura di attivazione, come richiesto dall'utente, completata il 16 dicembre 2013, contestando la responsabilità per disservizi relativi a periodi antecedenti. Ha escluso la propria responsabilità per la perdita della numerazione, non avendo mai ricevuto richiesta di importazione da altri operatori. Ha precisato che a carico dell'utente risulta un insoluto di Euro 85,16.

3. La posizione dell'operatore Telecom Italia

Telecom Italia, coinvolta nel presente procedimento solo a fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, ha precisato la presenza nel proprio sistema Pitagora, relativamente alla numerazione oggetto di definizione, di: 1) un'attivazione standard WLR OLO Infostrada eseguita il 14 ottobre 2010; 2) un'attivazione standard NPG OLO Vodafone eseguita il 16 dicembre 2013; 3) una cessazione standard da OLO Vodafone eseguita il 26 giugno 2014.

Motivazione della decisione

Preliminarmente viene rigettata, perché infondata, l'eccezione di inammissibilità delle domande e delle richieste di indennizzo, che, espressamente qualificate come domande di indennizzo, non sono generiche bensì ricondotte a precisi presunti inadempimenti dell'operatore.

Alla luce di quanto sopra e di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

1. Sulla cessazione della linea

L'istante lamenta la cessazione della linea per effetto di una migrazione non richiesta dal precedente operatore Wind, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda è fondata per la seguente ragione.

Si premette innanzitutto che, a fronte dell'esplicita contestazione dell'utente, l'operatore Vodafone si è limitato a dichiarare di aver inoltrato la procedura per l'attivazione dei propri servizi "come richiesto dall'utente", ma non ha prodotto né la registrazione vocale della presunta stipula telefonica del nuovo contratto, né la copia dell'eventuale contratto sottoscritto.

In mancanza di valida prova contraria, deve pertanto ritenersi che la migrazione e l'attivazione del contratto, ammessa da Vodafone, sia stata effettuata in assenza di volontà dell'utente.

Ciò chiarito, l'utente lamenta che, a seguito dell'avvio di tale migrazione, dal 3 novembre 2013 la linea sarebbe stata cessata.

La circostanza, sino al 16 dicembre 2013, non trova riscontro nella documentazione in atti.

Dalle schermate Pitagora di Telecom, infatti, si evince che la migrazione verso Vodafone venne avviata il 4 dicembre 2013 e si perfezionò il 16 dicembre 2013 e dalla fattura Wind n. 7901334233 del 22 gennaio 2014 risulta che dall'utenza venne effettuato traffico telefonico per il periodo 12 novembre 2013 - 16 dicembre 2013.

Dal 16 dicembre 2013, viceversa, data in cui si è perfezionata la migrazione verso Vodafone, non vi è prova in atti dell'effettiva fornitura del servizio da parte dell'operatore.

Le fatture Vodafone infatti non contengono alcun dettaglio di traffico, né l'operatore ha in alcun modo provato la presenza di traffico sui propri sistemi durante la pendenza del rapporto contrattuale non voluto dall'utente.

Considerata pertanto l'assoluta mancanza di prova circa l'effettiva fornitura e fruizione dei servizi, si ritiene che Vodafone sia responsabile del disservizio lamentato dall'utente e verificatosi a seguito dell'indebita attivazione della procedura di migrazione in assenza del consenso dell'intestatario della linea.

Di conseguenza, tenuto conto che, in relazione alla richiamata condotta, l'utente ha patito l'assenza del servizio per il periodo compreso dal 16 dicembre 2013 al 26 giugno 2014 (data di cessazione), si ritiene applicabile nel caso di specie l'articolo 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (conforme in tal senso Delibera n. 26/15/CIR).

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 4.1 del Regolamento Indennizzi, l'indennizzo si liquida in Euro 1.440,00.

Trattandosi di fatture relative ad un contratto non richiesto, Vodafone dovrà inoltre provvedere allo storno totale dell'insoluto a carico dell'istante.

2. Sulla perdita della numerazione

L'utente lamenta la perdita della numerazione di cui era titolare da diversi anni, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda è infondata e viene rigettata, non essendo stata fornita alcuna prova in ordine

all'avvenuta richiesta di portabilità del numero verso altro operatore, eventualmente non andata a buon fine, e in ordine alla richiesta di attivazione della nuova linea (contratto con altro operatore).

Dalle schermate Pitagora del sistema Telecom, peraltro, la linea risulta ancora libera e disponibile.

In mancanza di tali elementi di prova, essenziali per la valutazione della condotta dell'operatore, alcuna responsabilità può essere ascritta a Vodafone.

La mancanza di documentazione probatoria in ordine alla richiesta per l'attivazione della nuova linea comporta altresì il rigetto della domanda di rimborso delle spese sostenute, non documentate.

3. Sulla risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

E' in atti una lettera del 30 dicembre 2013, inviata dal difensore dell'istante all'operatore.

L'utente ha depositato l'istanza di conciliazione il 3 febbraio 2014.

La domanda viene rigettata, avendo l'utente attivato la procedura conciliativa nella pendenza del termine previsto per la risposta (45 giorni ex articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP).

La circostanza rileva per la configurazione della fattispecie, alla quale dunque non possono essere applicati i criteri ed i parametri indennizzatori previsti per la mancata risposta ai reclami, poiché in pendenza del termine contrattualmente previsto per la risposta, l'utente ha attivato la procedura conciliativa, la cui funzione economico sociale è proprio quella di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00), da porsi a carico di Vodafone, 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

1. Accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra xxx Alcamo 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di Euro 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 4.1 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

3. La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta a procedere allo storno del totale insoluto a carico dell'utente.

4. 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.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, il 6 maggio 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto