

DELIBERA DL/196/15/CRL/UD del 23 novembre 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx FIMIANI/ VODAFONE OMNITEL xxx

(LAZIO/D/204/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 23 novembre 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 Fimiani presentata in data 10 marzo 2015;

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 della linea fissa. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione ha dichiarato che a settembre 2014 l’operatore aveva arbitrariamente effettuato una migrazione dell’utenza da Wind, a nome di una terza persona risultata residente al suo stesso indirizzo.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto un indennizzo per i disagi e spiegazioni in merito all’arbitraria migrazione.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

Vodafone ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza per la mancata corrispondenza dell'oggetto dell'istanza di definizione con quello dell'istanza di conciliazione, e per l'incompetenza per materia del Corecom adito. Nel merito, ha dichiarato di aver dato seguito ad una richiesta di migrazione dettagliatamente formulata, per cui l'eventuale responsabile dell'accaduto sarebbe stato solo il falsus procurator. Ha infine precisato che l'utenza è disattiva e presenta un insoluto di Euro 184,68.

Motivazione della decisione

Preliminarmente, vengono rigettate le eccezioni preliminari di inammissibilità dell'istanza sollevate dall'operatore, perché infondate.

La prima perché, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, le domande avanzate nel presente procedimento non differiscono da quelle avanzate nella fase conciliativa. In entrambe le istanze, infatti, l'utente ha lamentato il medesimo inadempimento dell'operatore, che, ove ritenuto sussistente, darebbe comunque diritto alla liquidazione di un indennizzo.

La seconda perché oggetto della domanda è l'accertamento della condotta dell'operatore nell'attivazione di un servizio che l'istante contesta di aver richiesto, fattispecie che rientra nella competenza dell'Autorità adita.

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

Sulla migrazione

L'istante lamenta una arbitraria migrazione della linea, che sarebbe stata effettuata a nome di una terza persona residente allo stesso indirizzo, chiedendo la liquidazione di un equo indennizzo per i disagi.

La domanda è fondata per la seguente ragione.

A fronte della contestazione dell'utente, Vodafone si è limitato a dichiarare di aver dato seguito ad una richiesta che "per come dettagliatamente formulata, non aveva motivo di ritenere illecita e tale non è stata considerata neppure dal precedente gestore che ha consentito la migrazione de qua", ma non ha prodotto né la registrazione vocale di una eventuale 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, con conseguente diritto di quest'ultimo ad un indennizzo.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 8.1 del Regolamento Indennizzi, per la migrazione non richiesta dal 1 settembre 2014 (periodo indicato dall'utente e non contestato da Vodafone) al 10 marzo 2015 (data dell'istanza di definizione), si liquida un indennizzo di Euro 950,00.

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 l'istanza della sig.ra xxx Fimiani 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 950,00 (novecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 8.1 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 altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 23 novembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto