

DELIBERA N.	1/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.264
LEGISLATURA	X

Il giorno 29/01/2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXX/VODAFONE ITALIA X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Viste le Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;

Visto lo *"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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la delibera Agcom n. 274/07/CONS;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste le Determinazione Corecom Abruzzo n. 46/12, n. 140/12 e n. 141/12, delibera Corecom Calabria n. 45/11, delibere Corecom Emilia-Romagna n. 17/2011, 38/2011 e 47/2014, determina Corecom Lombardia n. 3/2012 e determina Corecom Lazio n. 58/2011;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2016.208);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 29.01.2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX intestatario della linea telefonica XXX, in data 20.10.2014, veniva contattato da Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone) che gli proponeva un contratto per l'utenza domestica comprensivo di linea voce e ADSL senza limiti (con apparecchio Vodafone Station). Durante tale telefonata, su richiesta di Vodafone, il sig. XXX oltre a fornire i propri dati, provvedeva a fornire anche quelli della moglie, sig.ra XXX.

In data 30.10.2014, con fattura n. 5438478121, veniva recapitato presso la residenza del sig. XXX, un apparecchio Vodafone Station privo di manuale per l'installazione. Dopo avere provato ripetutamente a contattare il call center di Vodafone per cercare una soluzione, il sig. XXX fu costretto a contattare un tecnico di sua fiducia che gli disse che l'apparecchio non era funzionante. Successivamente, il giorno 5.12.2014, il sig. XXX si vide recapitare un ulteriore apparecchio Vodafone Station, questa volta con fattura intestata alla moglie, sig.ra XXX. Nuovamente contattato il servizio clienti, gli veniva consigliato di inviare un fax al quale però Vodafone non dava riscontro.

Dal 30.10.2014, i coniugi lamentano il distacco della linea telefonica.

In data 16.12.2014, veniva inviata raccomandata a Vodafone con reclamo e richiesta di recesso da parte di entrambi i coniugi. Vodafone rispondeva solo in data 26.02.2015 confermando l'attivazione del contratto e indicando il codice di migrazione per potere rientrare verso altro gestore.

In data 6.02.2015, il sig. XXX rientra in Telecom Italia X (di seguito Telecom) perdendo la numerazione di cui era titolare dal 1997.

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

- 1) Indennizzo per attivazione illegittima e sospensione del servizio per un importo pari ad euro 952,50 (calcolato 7,50X127 giorni dal 30.10.2014 al 06.02.2015);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- 2) indennizzo di euro 500,00 per mancata risposta al reclamo (con espressa richiesta di prescindere dal limite normativamente previsto in quanto in violazione del principio di proporzionalità;
- 3) indennizzo di euro 1.000,00 per perdita della numerazione;
- 4) storno di tutte le fatture;
- 5) corresponsione di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone con memoria del 12.10.2015, contestava le affermazioni di parte istante e le relative richieste di indennizzo, precisando che sotto il profilo amministrativo e contabile il servizio relativo all'utenza del sig. XXX era disattiva e che la Vodafone vantava un credito di euro 484,26.

In particolare, evidenziava come il servizio fosse stato attivato per volontà dell'utente che oltre ad avere forniti i propri dati, aveva sollecitato un tecnico per il funzionamento della Vodafone Station.

Dalla schermata prodotta, risulterebbe da parte dell'istante il tentativo di fornire per ben 2 volte il codice di migrazione errato da cui deriverebbe la non imputabilità a Vodafone per l'interruzione del 30.10.2014 subita da parte istante. Infondata veniva ritenuta anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto vi era stata risposta e, in ogni caso, ritenendo la stessa più aderente ad un profilo risarcitorio che indennitario.

Come sopra anche per la perdita della numerazione in quanto parte istante aveva a disposizione altri strumenti per sciogliere il vincolo contrattuale e che peraltro aveva già utilizzato, come ad esempio la migrazione.

Il servizio risultava erogato e, pertanto, lo storno non era possibile.

3. Motivazione della decisione

Nel corso dell'udienza del giorno 21 ottobre 2015, Vodafone a mero scopo conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, offriva lo storno integrale dell'insoluto oltre ad un indennizzo pari ad euro 200,00. Parte istante rifiutava la proposta.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante trovano parziale accoglimento come di seguito specificato e motivato.



- a) Sulla richiesta di indennizzo per attivazione illegittima e sospensione del servizio per un importo pari ad euro 952,50 (calcolato 7,50X127 giorni dal 30.10.2014 al 06.02.2015).

Sulla scorta della normativa generale, la delibera Agcom n. 664/06/CONS ha imposto vincoli stringenti alla condotta dell'operatore di telecomunicazioni, disponendo "che la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3, 4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione". Il successivo articolo 6 del regolamento prevede che "prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 dell'articolo 53 codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta". Nel momento in cui mediante l'attivazione del procedimento ex delibera Agcom n. 173/07/CONS, l'utente contesti la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come appunto nel caso in esame, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale. Nel caso di specie parrebbe pertanto, non ritenersi validamente concluso il contratto tra l'utente e l'operatore Vodafone. In verità, i coniugi XXX nell'immediatezza della ricezione degli apparecchi Vodafone Station, non si sono attivati per contestare un servizio non richiesto. Anzi nella missiva allegata agli atti (che però non riporta la data dell'invio anche se dal tenore pare appunto essere immediatamente successiva al ricevimento delle dotazioni da parte di Vodafone), il sig. XXX chiede espressamente l'ausilio di un tecnico per il funzionamento dell'apparecchio ricevuto *"io chiedo per cortesia, che mi mandate un tecnico per allacciare l'apparecchio adsl (...) se siete un'azienda seria mi dovrete mandare un tecnico a metterlo in funzione come ero d'accordo con la sig.ra XXX"*, subordinandone l'invio al pagamento delle fatture ricevute. Dalla schermate depositate da Vodafone inoltre, appaiono alcuni tentativi di migrazione non andati a buon fine per codice di migrazione errato che il sig. XXX o chi per lui forniva. Pertanto, seppure per fatti concludenti appare evidente la volontà del sig. XXX di stipulare il contratto con Vodafone.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Ancora, considerando che si è trattato di una migrazione tra gestori (da Telecom a Vodafone), e considerando che Telecom non è mai stata citata innanzi codesto Corecom, resta da verificare la sospensione del servizio e la conseguente richiesta di indennizzo.

La delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede, in tema di processi di migrazione, una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio ed eventuali disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce 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 attraverso apposite procedure di sincronizzazione).

In assenza di produzione delle condizioni generali di contratto, appare equo stabilire in 30 giorni il termine per l'adempimento della richiesta di migrazione.

Qualora alla scadenza del predetto termine l'operatore non abbia ancora adempiuto alla richiesta dell'utente, quest'ultimo ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo (cfr. Corecom Abruzzo Determinazione n. 46/12, n. 140/12 e n. 141/12).

E' bene ricordare che il cliente deve semplicemente rivolgersi all'operatore recipient, comunicandogli la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso. E' dunque, compito dell'operatore recipient attivarsi senza indugio per l'avvio della procedura tecnicamente corretta tra quelle predefinite dall'Agcom. In particolare, Vodafone non pare avere informato il cliente, in ossequio ai fondamentali principi di correttezza e trasparenza professionale, che la sua richiesta incontrava delle problematiche che avrebbero portato alla sospensione della linea, instaurando una situazione di incertezza e di disagio, perdurante per lungo ed ingiustificato lasso di tempo, con ulteriori ripercussioni negative, attesa la perdita della numerazione in questione. Per quanto sopra, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di un equo indennizzo (cfr. Corecom Calabria Delibera n. 45/11).

L'arco di tempo indennizzabile è pertanto di 68 giorni (dal 30.11.2014 al 05.02.2015) per i quali l'utente, a norma del citato art. 4 della Delibera Agcom n.73/11/CONS, ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 510,00 (cinquecentodieci/00).

- b) Indennizzo di euro 500,00 per mancata risposta al reclamo (con espressa richiesta di prescindere dal limite normativamente previsto in quanto in violazione del principio di proporzionalità.

Sebbene da costante giurisprudenza Agcom e di codesto Comitato, (cfr. Delibere Corecom Emilia-Romagna n. 17/2011, 38/2011 e 47/2014), è da ritenere inammissibile la domanda che non sia stata preventivamente formulata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione (nel formulario UG presentato in data



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

23.12.2014, si leggono solo le seguenti richieste: *“richiesta di disattivazione dei n. 2 contratti a distanza, richiesta di rientro nella linea precedente telecom immediata, restituzione 2 apparati Vodafone station, richiesta di risarcimento danni in quanto l'intestatario è privo di linea internet da 2 mesi”*), in ossequio a quanto disposto dall'articolo 14 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, nel caso di specie può comunque trovare accoglimento. Il modello UG infatti è stato depositato in data 23.12.2014 mentre il reclamo è stato inviato in data 16.12.2014, pertanto non sarebbe stato possibile, da un punto di vista strettamente temporale, proporre una richiesta di indennizzo (considerando che da carta servizi Vodafone si riserva 45 giorni per rispondere ai reclami).

Va premesso che, ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento dello stesso richiamo, in forma scritta nei casi di rigetto.

Come infatti ha più volte precisato Agcom, è fondamentale garantire all'utente un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa delle qualità dell'operatore di servizi di comunicazione elettronica come soggetto professionista e strutturalmente organizzato.

Ancora, ai sensi dell'articolo 11 della delibera 179/03/CSP la quantificazione dell'indennizzo deve avvenire nel pieno rispetto del principio di proporzionalità, ovvero è necessario garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, prendendo in considerazione la fattispecie nel suo complesso, valutando una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, la natura del soggetto – utente (persona fisica – giuridica) che ha subito il pregiudizio e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. (Cfr. Determina Corecom Lombardia n. 3/2012 e Corecom Lazio 58/2011).

Nel caso di specie i coniugi XXX provvedevano in data 16 dicembre 2014 ad inviare, per il tramite della dott.ssa XXX, reclamo e recesso dal contratto telefonico cod. XXX intestato a XXX e XXX intestato a XXX, con diffida di rientro linea telefonica in Telecom.

Vodafone, provvedeva a rispondere al reclamo in data 26.02.2015 fornendo informazioni sull'attivazione del servizio ADSL Family associato alla linea telefonica XXX nonché indicando il codice di migrazione necessario per potere richiedere il rientro verso altro gestore. È vero che all'interno del testo risultano alcuni errori, ma il numero telefonico di riferimento e l'intestazione appaiono corretti.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Venendo alla quantificazione dell'indennizzo normativamente previsto ai sensi dell'art. 11 "Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami" della Delibera Agcom n.73/11/CONS: *"se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad €.1,00 per ogni giorni di ritardo fino ad un massimo di €. 300,00. ..."* tale appare congruo e proporzionato al disagio subito da parte istante.

Pertanto, considerando che il gestore, come da carta servizi, si impegna a rispondere ai reclami entro 45 giorni, l'arco di tempo indennizzabile è di 27 giorni (dal 16.12.2014 al 26.02.2015= 72 giorni meno 45 giorni), l'utente, a norma del citato art. 11 della Delibera AGCOM n.73/11/CONS, ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 27,00 (ventisette/00).

c) Indennizzo di euro 1.000,00 per perdita della numerazione.

Parte istante ritiene che, a causa dell'illegittima condotta di Vodafone, perdeva definitivamente il proprio numero di telefono XXX di cui era in possesso dal lontano 1997. La richiesta viene fatta sulla base degli indennizzi previsti dall'allegato A delibera n. 73/11/CONS e risulta corrispondente all'indennizzo massimo ivi previsto.

La richiesta non può trovare accoglimento per un duplice ordine di motivi.

In primo luogo, come da giurisprudenza costante dell'Agcom e di codesto Comitato, (cfr. Delibere Corecom Emilia-Romagna n. 17/2011, 38/2011 e 47/2014), è da ritenere inammissibile la domanda che non sia stata preventivamente formulata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, in ossequio a quanto disposto dall'articolo 14 della delibera Agcom n. 173/07/CONS. Tale domanda infatti, non risulta essere tra quelle formulate in sede di conciliazione. Nel formulario UG presentato in data 23.12.2014, si leggono solo le seguenti richieste: *"richiesta di disattivazione dei n. 2 contratti a distanza, richiesta di rientro nella linea precedente telecom immediata, restituzione 2 apparati vodafone station, richiesta di risarcimento danni in quanto l'intestatario è privo di linea internet da 2 mesi"*.

Secondo, appare di tutta evidenza come sia stata la volontà del sig. XXX a portarlo a concludere un nuovo contratto telefonico, avente ad oggetto una nuova utenza telefonica, con la società Telecom. L'utente infatti, aveva a sua disposizione altre strumenti per sciogliere il vincolo contrattuale senza perdere la numerazione. Uno fra tutti la richiesta di migrazione che doveva essere rivolta al gestore verso il quale si intendeva migrare. Procedura peraltro questa che pare, come si evince dalla documentazione depositata da Vodafone, già utilizzata dal sig. XXX nel momento di passaggio da Telecom a Vodafone nell'ottobre 2014.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Inoltre, la missiva inviata in data 16 dicembre 2014 espressamente richiedeva *“il recesso dai contratti stipulati con Vodafone”*.

d) Storno di tutte le fatture inviate.

Alla luce di quanto sopra detto (recesso inviato in data 16.12.2014, perdurante malfunzionamento delle apparecchiature Vodafone Station, Adsl, sospensione della linea senza informativa esaustiva ai coniugi XXX), appare plausibile accogliere la richiesta formulata per lo storno di tutte le fatture ancora insolute.

e) Corresponsione di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, pur non essendo state espressamente richieste nella domanda UG possono comunque essere ricomprese nella richiesta generale di rimborso spese. 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 considerato che le richieste formulate dalla parte hanno trovato solo parziale accoglimento.

Per tutti questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza dei coniugi XXX e XXX nei confronti delle società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa;
- 2) La società Vodafone Italia X 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:
 - I. Euro 510,00 (cinquecentodieci/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio;
 - II. Euro 27,00 (ventisette/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
- 3) La società Vodafone Italia X inoltre, è tenuta a provvedere allo storno di tutte le fatture emesse (comprese quelle emesse nelle more della procedura) fino ad oggi a carico del sig. XXX e della sig.ra XXX.
- 4) La società Vodafone Italia X è tenuta altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



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

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

