



Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 102

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mancuso xxx c/ Vodafone Omnitel xxx

IL PRESIDENTE

Nella seduta del giorno 25/06/2012, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, presente l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com. Calabria;
dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;
ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per molti dei ricorsi posti oggi in decisione;
considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi;
visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;
visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 4 gennaio 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n., con cui la Sig.ra Mancuso xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone Omnitel xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 17 gennaio 2012 (prot. n. 2205), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 14126 del 20 marzo 2012) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 11 aprile 2012, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 11 aprile 2012, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig.ra Mancuso xxx, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone Omnitel ed a tal fine dichiara:

- di essere stata contattata telefonicamente, nel mese di febbraio 2011, da un operatore della società Vodafone con la proposta di un piano tariffario al costo mensile di € 9,00;
- di avere, successivamente, sottoscritto al proprio domicilio tale suddetto contratto, provvedendo in pari data a fornire i propri dati per la domiciliazione bancaria degli addebiti;
- di avere ricevuto la carta *sim* da inserire nella *mini station*, che avrebbe dovuto esserle consegnata entro brevissimo tempo;
- di avere, altresì, provveduto a fornire alla Vodafone il proprio codice di migrazione per il passaggio dell'utenza dal precedente operatore Teletu;
- di avere ricevuto presso il proprio domicilio la prima fattura Vodafone per il periodo 22 marzo-9 aprile 2011;
- che, tuttavia, alla data di ricevimento della prima fattura (29 aprile 2011), non era ancora pervenuta la *mini station*, come pattuito in occasione della sottoscrizione del contratto;
- di avere ricevuto, inoltre, una fattura Teletu, relativa al periodo 27 marzo-26 maggio 2011, e che, contattato detto operatore, si scopriva che lo stesso non aveva ricevuto da Vodafone alcuna comunicazione inerente la richiesta di migrazione dell'utenza medesima;
- che i ripetuti tentativi di contatto e reclamo, indirizzati alla Vodafone, non sortivano alcun risultato e che, di conseguenza, l'utente si vedeva costretta ad esperire, in data 10 ottobre 2011, il relativo tentativo di conciliazione (lo stesso subiva un rinvio per consentire ai rappresentanti dell'operatore di ottenere ulteriori istruzioni riguardo l'intera vicenda);
- che, esperito infruttuosamente il tentativo di conciliazione e constatato che il rinvio non aveva prodotto alcun utile risultato, si vedeva recapitare ulteriori fatture da parte di Vodafone, nonostante persistesse l'inadempimento contrattuale consistente nella mancata consegna della *mini station* e nella mancata attivazione del contratto;
- che solo in data 12 dicembre 2011 veniva attivata la linea, avendo l'istante medesima personalmente provveduto all'acquisto di una Vodafone station presso un rivenditore e ricevuto da questi rassicurazione che l'importo, pari ad € 79,20, le sarebbe stato rimborsato.

L'istante contesta, nella fattispecie odierna, la ritardata attivazione del servizio da parte di Vodafone ed invoca l'applicazione dell'art. 3 della delibera 73/11/Cons., per il riconoscimento del relativo indennizzo.

Contesta, altresì, la mancata risposta ai reclami ed il conseguente indennizzo, ai sensi dell'art. 11 della delibera su citata.

Infine, chiede lo storno della fattura n. xxx, di € 10,20 e di ogni altra fattura emessa nel periodo di riferimento, concernente la Vodafone station.

La società Vodafone, tempestivamente costituita, ha chiesto il rigetto integrale delle avverse pretese, adducendo quanto segue:

- l'istante è stata invitata dall'operatore ad acquistare personalmente, presso un centro autorizzato, la Vodafone station, in sostituzione dell'apparecchio non inviato al proprio domicilio, con promessa di successivo rimborso delle somme anticipate;

- in data 12 dicembre 2011, telefonicamente, Vodafone ha confermato all'utente di essersi attivata per procedere al rimborso del costo dell'apparecchio, pari ad € 69,00;
- conferma di aver provveduto al rimborso di tutte le fatture emesse e ne allega la relativa documentazione;
- dichiara di aver inviato all'indirizzo di fatturazione, in data 21 dicembre 2011, assegno di trattenuta dell'importo di € 58,24 (e ne allega documentazione);
- dichiara, inoltre, di avere concesso all'utente uno sconto del 50% sul canone, per ulteriori sei mesi, come da accordi intercorsi tra le parti;
- precisa di aver provveduto a contattare ripetutamente l'utente nelle more della definizione della procedura di portabilità ed esibisce copia delle missive datate 6 giugno 2011 e 16 settembre 2011, indicando le date dei contatti telefonici avvenuti il 22 settembre 2011, il 29 novembre 2011 e il 12 dicembre 2011.

Conclude, chiedendo il rigetto integrale del ricorso che ha dato luogo all'odierna decisione.

In data 11 aprile 2012 si è tenuta un'udienza di discussione innanzi a questo Corecom, alla quale hanno presenziato entrambe le parti. In occasione della suddetta udienza, ciascuna ha insistito nelle rispettive difese, chiedendo il rigetto delle pretese avversarie.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

In occasione dell'udienza di conciliazione e, parimenti, all'udienza di discussione afferente al presente procedimento, le parti hanno presenziato e partecipato attivamente, senza tuttavia raggiungere alcun accordo per la bonaria composizione della controversia.

2. Riguardo al merito.

La controversia odierna verte sul lamentato inadempimento contrattuale da parte dell'operatore Vodafone, per la ritardata attivazione del servizio in favore dell'istante e per la mancata risposta ai reclami, con conseguente richiesta di indennizzo e di storno di tutti gli importi non dovuti.

2.1 Sulla ritardata attivazione del servizio con richiesta di portabilità.

L'istante lamenta di aver subito tale disservizio e ne chiede il relativo indennizzo. In effetti, dichiara di avere acconsentito, nel mese di febbraio 2011, alla migrazione della propria utenza, con relativa portabilità del numero di rete fissa verso Vodafone, e che la stessa è stata eseguita soltanto il 12 dicembre 2011.

Tale ricostruzione fattuale non è stata contestata dall'operatore resistente, che nulla adduce a propria difesa con riguardo al lamentato disservizio e che, anzi, conferma di avere provveduto all'attivazione del contratto di che trattasi in data 12 dicembre 2011.

In proposito, la delibera Agcom n. 274/07/Cons. impone agli operatori coinvolti nei processi di migrazione tempistiche estremamente ridotte (che, nel caso di specie, non dovrebbero superare i 10 giorni) per consentire il passaggio delle utenze tra gli operatori medesimi. E ciò è conforme ai principi rinvenibili nel c.d. Decreto "Bersani" (legge 40/2007), in cui si prevede che il passaggio delle utenze tra gli operatori non debba richiedere un termine complessivamente superiore a 30 giorni.

Ciò premesso, considerato che l'operatore Vodafone non ha fornito alcuna giustificazione in relazione agli addebiti contestati dalla ricorrente per la ritardata portabilità dell'utenza in questione, si ritiene dovuto alla medesima un indennizzo, per il periodo dal 22 marzo 2011 al 12 dicembre 2011, pari a complessivi 266 giorni di disservizio, da calcolarsi nella misura stabilita dall'art. 6 del Regolamento, allegato A alla delibera n. 73/11/Cons.

2.2 Sulla mancata risposta ai reclami.

In proposito Vodafone contesta le argomentazioni di parte ricorrente, sostenendo di avere interloquito ripetutamente con la cliente medesima e ne fornisce adeguata dimostrazione, come risulta dalla documentazione esibita agli atti. Pertanto, si ritiene che non ricorrano le condizioni per condannare il convenuto operatore ad alcun indennizzo da mancata risposta ai reclami.

2.3 Sulla richiesta di storno delle fatture.

A tal proposito si evidenzia che le fatture emesse dall'operatore Vodafone, nei confronti dell'odierna ricorrente (almeno sino alla data di proposizione della presente istanza di definizione) risultano stornate. L'operatore resistente assicura, altresì, di aver provveduto al rimborso di € 69,00, corrispondente al costo di acquisto dell'apparecchio di cui in premessa, e ne fornisce la relativa documentazione probatoria.

Ciò stante, si ritiene che la suddetta richiesta di rimborso/storno, formulata dall'utente, non sia meritevole di accoglimento.

Ritenuto, per quanto sopra esposto, di accogliere, in parte, l'odierno ricorso e di stabilire che l'operatore Vodafone versi alla sig.ra Mancuso, a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità dell'utenza in oggetto, l'importo pari ad € 1.330,00 (milletrecentotrenta/00), per il periodo dal 22 marzo 2011 al 12 dicembre 2011, pari a complessivi 266 giorni di disservizio, al parametro di € 5,00 al giorno;

Considerato che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivamente tenuto dall'operatore Vodafone Omnitel nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

DISPONE

- 1) L'operatore Vodafone Omnitel xxx è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig.ra Mancuso xxx, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) l'importo di euro 1.330,00 (milletrecentotrenta/00), a titolo di indennizzo per ritardata portabilità dell'utenza;
 - b) l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Il Presidente
Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.com.
Avv. Rosario Carnevale