

Prot. N. Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.49

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Di Renzo xxxxx c/ Vodafone Omnitel xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 16/04/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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 novembre 2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 51830, con cui il Sig. xxxxx Di Renzo 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 10 novembre 2011 (prot. n. 53066), 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 l'avviso di convocazione (prot. n. 55685 del 28 novembre 2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione del 19 dicembre 2011, 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

Il ricorrente, sig. xxxxx Di Renzo, ha depositato presso questo Corecom istanza di definizione nei confronti dell'operatore Vodafone Omnitel, in cui dichiara che il predetto operatore ha ommesso di comunicargli tempestivamente il codice di migrazione per il passaggio ad altro gestore, causandogli la perdita del numero telefonico, attivo da 30 anni, e procedendo al distacco della linea senza preavviso. Riferisce di avere manifestato chiaramente la volontà di recedere dai servizi Vodafone e ne contesta in toto le fatture, dicendosi intenzionato a non voler pagare alcunchè per servizi mai usufruiti.

Chiede l'indennizzo per i disagi subiti.

L'operatore Vodafone, tempestivamente costituitosi, rappresenta:

- di non avere dato seguito immediatamente alla richiesta di recesso del cliente, datata 28 aprile 2011, in quanto lo stesso non aveva dichiarato, nella missiva, se avesse l'intenzione di migrare verso altro operatore;
- che il cliente, contattato al numero di cellulare dallo stesso fornito al momento della stipulazione del contratto, era risultato irreperibile;
- di avere fornito, per iscritto, il codice di migrazione, nel mese di giugno 2011, a seguito del reclamo dell'utente, assicurando che detto codice era stato, in precedenza, fornito telefonicamente;
- di avere avanzato, nel corso del procedimento, due offerte transattive, entrambe respinte dal cliente;
- dichiara che, alla data di presentazione della memoria di difesa, il cliente risulta ancora attivo su rete Vodafone e, per tale ragione, continua a ricevere le fatture. A tale proposito rileva come con la missiva del 11 ottobre 2011, inviata al legale del cliente, Vodafone avesse chiesto conferma alla disattivazione del contratto, senza ottenere risposta alcuna.

Conclude chiedendo il rigetto integrale dell'istanza.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Le parti hanno aderito, entrambe, al tentativo di conciliazione ed alla successiva udienza di discussione della controversia, senza tuttavia raggiungere alcun accordo.

Nel corso del procedimento, Vodafone ha, più volte, formulato un'offerta transattiva, alla quale il cliente non ha aderito.

2. Riguardo al merito.

a) Con riferimento all'attivazione dei servizi

Forma oggetto dell'odierna controversia un contratto per servizi telefonici (denominato "Int Tel Flat Ovunque"), stipulato tra le parti a mezzo proposta commerciale, formulata telefonicamente, ma tempestivamente disdetto dall'utente, che si è avvalso del c.d. "diritto di ripensamento".

Ciò emerge inequivocabilmente dalle dichiarazioni del ricorrente e dalla produzione documentale allegata agli atti a cura del medesimo. Tale ricostruzione fattuale non viene, peraltro, contestata dall'operatore Vodafone, che anzi allega la prova del recesso del ricorrente (la missiva ricevuta il 28 aprile 2011). La disciplina applicabile alla fattispecie qui considerata è dunque quella relativa al recesso del consumatore nei contratti a distanza (art. 64 e segg. Codice del consumo). Nel caso di specie, il recesso dal contratto risulta avvenuto nei termini e secondo le modalità previste dalle norme su richiamate ed è, pertanto, valido e produttivo di effetti. Con la ricezione, da parte dell'operatore, della lettera di recesso, ai sensi dell'art. 66 del Codice del consumo, "le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal contratto o dalla proposta contrattuale".

Poiché la richiesta di recesso di che trattasi è del 20 aprile 2011 e risulta ricevuta da Vodafone il 28 aprile 2011, la fornitura, in data successiva, dei servizi di cui al contratto disdetto, si configura come "non richiesta" e, addirittura, vietata, giusto quanto disposto dall'art. 57 del Codice del consumo e dall'art. 3 della delibera n. 664/06/Cons. Pertanto, in simili fattispecie, gli operatori non possono pretendere alcuna prestazione corrispettiva e devono provvedere, "a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti".

La norma testè citata obbliga gli operatori responsabili di tali indebite attivazioni a sopportare tutti gli eventuali costi, inclusi quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione; l'utente, di contro, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva.

Ciò premesso, si ritiene dovuto all'odierno utente lo storno di tutte le fatture emesse da Vodafone, dalla data dell'attivazione non richiesta, oltre ad un indennizzo per il disagio subito.

b) Con riferimento alla perdita della risorsa numerica

Contrariamente a quanto sostenuto da parte istante, tale disservizio non risulta provato; infatti l'operatore Vodafone ne contesta integralmente l'evento ed, al contrario, afferma che la linea voce e la linea dati per adsl, relative al contratto in oggetto, "risultano ancora attive su rete Vodafone" ed in attesa di conferma di disattivazione da parte dell'utente.

c) Con riferimento al ritardo nella comunicazione del codice di migrazione

Si prende atto, come sostenuto nella difesa di Vodafone, che detto codice è stato comunicato per iscritto all'utente con missiva del 17/6/2011, pertanto l'operatore deve rispondere di tale inerzia fino a tale data.

Ciò premesso, considerato che l'odierno ricorso è, in parte, meritevole di accoglimento, si stabilisce, in favore dell'istante:

a) lo storno di tutte le fatture emesse da Vodafone, dalla data dell'attivazione dei servizi non richiesti in avanti, con azzeramento di tutta la posizione debitoria in favore del medesimo;

b) l'indennizzo, nella misura di €. 5,00 al giorno, come disposto dall'art. 8 della delibera n. 73/11/Cons., per il disservizio derivante dall'attivazione dei servizi non richiesti, e precisamente, dal 28/4/2011 al 4/11/2011, pari a gg.191, per complessivi € 955,00 (novecentocinquanta/00);

c) la liquidazione della somma di € 250,00 (duecentocinquanta/00), calcolata in via equitativa, in ragione dei costi, sostenuti dall'utente per il cambio operatore;

d) la liquidazione di un indennizzo per ritardo nella comunicazione del codice di migrazione, dalla data del recesso (28 aprile 2011) alla data dell'avvenuta comunicazione di detto codice, da parte di Vodafone (17 giugno 2011), nella misura di €. 5,00 al giorno, pari a giorni 51, per complessivi € 255,00 (duecentocinquanta/00);

Ritenuto 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 50,00 in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore Vodafone nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore Vodafone Omnitel xxx. è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Di Renzo xxxxx, mediante assegno o bonifico bancario, gli importi sotto indicati:
 - a) indennizzo di € 955,00 (novecentocinquantacinque/00) per attivazione servizi non richiesti;
 - b) € 250,00 (duecentocinquanta/00) per costi cambio operatore;
 - c) indennizzo di € 255,00 (duecentocinquantacinque/00) per ritardo nella comunicazione del codice di migrazione;
 - d) liquidazione di € 50,00 (cinquanta/00) per 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) L'operatore Vodafone è tenuto, altresì, a stornare tutte le fatture emesse a carico dell'istante, dalla data dell'attivazione dei servizi non richiesti in avanti, con azzeramento di tutta la posizione debitoria nei confronti del medesimo;
- 4) 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.;
- 5) 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";
- 6) 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;
- 7) L'operatore Vodafone Omnitel xxx. è tenuto 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.

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale