

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 99

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Vrenna xxxx c/ VODAFONE OMNITEL

IL PRESIDENTE

Nella seduta del giorno 25.06.2012, svolta presso la 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- Co.re.com." 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.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 Co.Re.Com. 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";

l'istanza del 28 dicembre 2011, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 60542, con cui il sig. xxxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società VODAFONE OMNITEL, 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.;

la nota del 28 dicembre 2011 (prot. n. 60622), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanza di definizione, depositata il 28 dicembre 2011, il sig. xxxx, promuoveva dinanzi a questo Co.Re.Com Calabria un procedimento di definizione nei confronti della Società VODAFONE OMNITEL.

In particolare, le doglianze riguardano:

1) Mancata migrazione utenza, inadempimento contrattuale e fatturazioni non giustificate.

L'utente precisa che è titolare dell'utenza business per servizio mobile e personale con l'operatore Vodafone Omnitel per la propria attività lavorativa. Nel mese di giugno, l'odierno istante, richiedeva presso un Centro Vodafone la portabilità del proprio numero di utenza business dall'operatore Tim all'operatore Vodafone, sottoscrivendo relativa proposta di abbonamento contrattuale, con piano tariffario "Chiavi in mano extra", disponendo in favore dell'operatore l'addebito sul proprio c.c. bancario dei corrispettivi del servizio. Tuttavia, nonostante i reiterati reclami presentati dall'utente a mezzo lettera raccomandata a/r, telefax e servizio clienti 190 al fine di sollecitare la migrazione in Vodafone, quest'ultima veniva effettuata soltanto dopo tre mesi (ovvero nel mese di settembre 2011). Ciò nonostante, a fronte della mancata erogazione del servizio, Vodafone ha emesso illegittimamente fattura relativa al periodo giugno/luglio 2011 con addebito sul conto corrente intestato all'utente dell'importo di Euro 164,02, comprensivo peraltro del canone di abbonamento "chiavi in mano extra internet sempre" di Euro 25,00/mese, per l'utilizzo della chiavetta USB di connessione ad internet veloce, benché il predetto apparato non fosse stato consegnato per tempo. Nonostante i reiterati reclami, l'utente, ad oggi, non ha ricevuto alcuna pertinente e motivata risposta da parte dell'operatore.

Dopo gli innumerevoli reclami e solleciti, senza esito, l'utente si determinava ad adire questo Co.Re.Com., avviando, il tentativo di conciliazione, non raggiungendo alcun accordo, come da verbale di mancata conciliazione, redatto in data 24 ottobre 2011.

Successivamente, in data 28 dicembre 2011, l'utente ha chiesto a questo Co.Re.Com. di definire l'odierna controversia, allegando copia della documentazione comprovante quanto da esso dichiarato, al fine di ottenere l'annullamento della fattura del mese di luglio 2011, l'indennizzo per ritardata portabilità dell'utenza, per l'omessa consegna dell'internet key, nonché l'indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 30 giugno in avanti, e del rimborso delle spese di procedura.

In seguito all'avvio del procedimento, giusta nota del 28 dicembre 2011, con cui il Co.Re.Com. ha chiesto ad entrambe le parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, l'operatore Vodafone ha prodotto, nei termini procedurali, memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

L'operatore contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'utente e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando che il ritardo nella portabilità dell'utenza telefonica in questione, non è addebitabile a Vodafone. Come da documentazione in atti, la prima richiesta di portabilità è stata rifiutata da Tim, mentre la seconda, è stata accettata con porting avvenuto il 16 settembre 2011. Inoltre, contrariamente a quanto sostenuto dall'odierno utente, la Vodafone ha prontamente risposto a tutti i reclami inoltrati, come da documentazione in atti. Anzi, a seguito dei reclami del sig. xxxx, "nell'ottica di offrire un servizio attento alle esigenze del cliente" ha anche provveduto ad accreditare un importo di Euro 300,00 sulla prima fattura utile in emissione, ovvero

quella di settembre 2011, allegata in atti. Infine, negli archivi Vodafone non è stata rinvenuta alcuna traccia di reclami per la mancata consegna della vik (Vodafone interne key).

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: entrambe hanno partecipato all'udienza di conciliazione, tenutasi in data 24 ottobre 2011.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

2.1 Sulla richiesta di indennizzo.

Al riguardo, la presente controversia ha come oggetto l'inadempimento contrattuale, da parte dell'operatore Vodafone, Omnitel per la mancata migrazione dell'utenza, e per una fatturazione non giustificata.

Appare evidente il disagio dell'utente, il quale ha subito disservizi per la suddetta mancata portabilità soprattutto perché trattasi di utenza business.

Ma occorre specificare che Vodafone (come da documentazione in atti) precisa che:

1) il ritardo della portabilità non è a ad essa imputabile, in quanto la prima richiesta di portabilità del giugno 2011, è stata rifiutata dall'operatore Tim; specificando ulteriormente che, invece la seconda richiesta è stata accettata dalla Vodafone, con porting il 16 settembre 2011.

2) non è stata rinvenuta alcuna traccia negli archivi Vodafone di reclami circa la mancata consegna dell'internet key;

3) nonostante l'istante, lamenti che i propri reclami non hanno sortito alcun esito di contro l'operatore Vodafone Omnitel sostiene di aver risposto a tutti i reclami inoltrati allegando però (a titolo esemplificativo) solo la risposta al reclamo del 13 settembre 2011.

Quanto alla mancata portabilità in ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure *"a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40"* – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto 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. 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 tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. Inoltre l'art. 5 della delibera n.78/08/CIR dell'AGCOM prevede che

"il periodo di realizzazione della prestazione di MNP "Mobile number portability" non supera tre giorni lavorativi dall'invio della richiesta da parte dell'operatore recipient fino alla data di cut-over, indipendentemente dall'eventuale termine di preavviso per il recesso dal contratto."

Per quanto premesso, viene accolta la richiesta di indennizzo dell'odierno utente, in quanto, nella qualità di operatore recipient, Vodafone ha degli obblighi cui attenersi nei confronti dell'odierno utente, ai sensi dell'art. 5 della delibera Agcom 78/08 CIR, su citato.

Nello specifico, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta prestazione di MNP "Mobile number portability" l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. Inoltre deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ulteriormente, l'operatore deve dimostrare di

essersi diligentemente attivato ad adempiere esattamente, documentando per esempio la tempestività delle richieste all'operatore donating.

Per quanto detto, Vodafone, non ha dimostrato di adempiere agli obblighi, imposti dalla richiamata delibera Agcom suddetta, deducendo tra l'altro dal report (allegato agli atti) una causale di scarto inconsistente.

Pertanto le motivazioni che adduce non sono sufficienti a limitarne o a escluderne la responsabilità della questione di che trattasi. Ciò stante, si ritiene Vodafone, responsabile per inadempimento contrattuale per ritardata "MNP" dal 19 giugno al 16 settembre 2011, dovendo, per tali motivazioni, corrispondere un indennizzo per l'ammontare di Euro 450,00.

Occorre tuttavia precisare, che la società convenuta ha già provveduto a liquidare all'istante a titolo di indennizzo per ritardata "MNP" un importo di Euro 300,00 sulla prima fattura utile in emissione, per tali ragioni, dovrà riconoscere al sig. xxxx, solo il residuo importo pari ad Euro 150,00.

Con riguardo alla richiesta di storno della fattura n. xxxx del 27 luglio 2011 (relativa al periodo 19 giugno 23 luglio 2011) pari ad Euro 164,02, poiché la stessa è relativa al periodo di mancata erogazione del servizio, in oggetto, e dunque indebitamente emessa, si ritiene che la stessa debba essere rimborsata interamente al ricorrente;

Quanto alla richiesta dell'utente di indennizzo da mancata risposta ai reclami, si rileva che l'art. 8 della delibera Agcom 179/03 stabilisce che occorre garantire agli utenti la possibilità di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, per malfunzionamenti o inefficienze dei servizi, e che è fatto obbligo agli operatori di assicurare la tracciabilità degli stessi reclami, per dimostrare l'esistenza delle segnalazioni da parte degli utenti e dare riscontro ai reclami medesimi entro i termini stabiliti dalle rispettive Carte dei servizi degli operatori. Nel caso specifico, la Carta dei Servizi Vodafone prevede, all'art. 11, un termine di 45 giorni per dare riscontro ai reclami degli utenti.

Nel caso di specie, tuttavia nonostante i reiterati reclami, presentati dall'utente, l'operatore Vodafone ha riscontrato gli stessi unicamente a far data dal 13 settembre 2011, pertanto all'utente va liquidato un indennizzo per il periodo dal 14 agosto al 13 settembre 2011.

Ritenuto, conclusivamente, che la domanda del ricorrente sia, meritevole di accoglimento nei termini sotto espliciti per cui l'operatore Vodafone Omnitel debba provvedere a riconoscere all'odierno istante:

- Indennizzo di Euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) per ritardata portabilità dal 19 giugno 2010 al 16 settembre 2010 per complessivi 90 giorni, al parametro giornaliero di Euro 5,00, conformemente a quanto stabilito dall'art. 6 della delibera 73/11 CONS, allegato A. In relazione a tale importo, poiché la società convenuta ha già provveduto a liquidare all'istante un importo di Euro 300,00 sulla prima fattura utile in emissione, si riconosce il residuo importo di Euro 150,00;
- Indennizzo di Euro 31,00 (trentuno/00) per mancata risposta ai reclami, per il periodo dal 14 agosto al 13 settembre 2011, al parametro giornaliero di Euro 1,00, conformemente a quanto stabilito dall'art. 11 della delibera 73/11 CONS, allegato A;
- Storno della fattura n. xxxx del 27 luglio 2011 (relativa al periodo 19 giugno 23 luglio 2011) pari ad Euro 164,02, e il conseguente rimborso al cliente del predetto importo.

Atteso che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. 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

L'art. 19 al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

In conformità, dunque, a quanto previsto da tale articolo - a mente del quale, "Nel provvedimento decisivo l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" - si riconosce, equitativamente, al Sig. xxxx l'importo complessivo di Euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

Per quanto sopra esposto

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

DELIBERA

1) L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata del sig. xxxx in data 28 dicembre 2011, per il che la società Vodafone Omnitel è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme/effettuare i seguenti adempimenti:

- a) Indennizzo di Euro 150,00 (centocinquanta/00) per ritardata portabilità dal 19 giugno 2010 al 16 settembre 2010 per complessivi 90 giorni, per le ragioni ut supra;
- b) Indennizzo di Euro 31,00 (trentuno/00) per mancata risposta ai reclami, per il periodo dal 14 agosto al 13 settembre 2011, al parametro giornaliero di Euro 1,00, conformemente a quanto stabilito dall'art. 11 della delibera 73/11 CONS, allegato A;
- c) Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura;
- d) Storno della fattura n. xxxx del 27 luglio 2011 (relativa al periodo 19 giugno 23 luglio 2011) pari ad Euro 164,02, e il conseguente rimborso al cliente del predetto importo.

2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 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;

Si precisa che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259";

4) 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 Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

5) Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale