

## **Co.Re.Com. Cal/Ro**

### **DETERMINA N.169**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SCIARRONE xxx / VODAFONE OMNITEL xxx.

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 11/09/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

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 26 aprile 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 19276, con cui la ditta Sciarrone xxx, corrente in Gioià Tauro (RC), in persona del suo l.r.p.t., sig. xxxxx Sciarrone, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone Omnitel N.V, 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 3 maggio 2013 (prot. n. 20459), 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;

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

Considerato quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La ditta Sciarrone xxx, corrente in Gioià Tauro (RC), in persona del suo l.r.p.t., sig. xxxxx Sciarrone ha chiesto la definizione della controversia in corso con la Società Vodafone Omnitel xxx lamentando l'emissione di fatture indebite, il ritardo nel rilascio di un'utenza di rete fissa, ai fini del rientro in Telecom, e la perdita di un'altra risorsa numerica.

Allega la proposta di abbonamento, sottoscritta nel mese di dicembre 2011, le fatture contestate e un atto di diffida e messa in mora, indirizzato all'operatore e datato 10 febbraio 2013.

In relazione a detta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi in data 27 marzo 2013 con un verbale di mancata conciliazione; in occasione dell'udienza, la società convenuta ha offerto, a titolo conciliativo, un indennizzo per complessivi € 400,00, che l'utente non ha accettato.

L'istante dichiara di aver sottoscritto, nel mese di novembre 2011, il contratto "Vodafone rete unica per aziende", comprendente una linea HDSL, 7 telefoni fissi Cisco, 4 I-Phone con altrettante sim migrate da TIM, 15 nokia C1-01 con 15 sim di nuova attivazione e 3 moduli fax.

Dichiara che l'installazione di canaline per il passaggio dei cavi di rete per la messa a norma dell'impianto è avvenuta a proprie spese; che i telefoni cellulari ricevuti in consegna erano differenti da quelli contrattualmente previsti; che, subito dopo l'attivazione dei servizi, si sono constatati problemi di ricezione e cadute di linea sui servizi voce, sull'ADSL e sulla telefonia mobile, che duravano da poche ore a diversi giorni; che i reclami al servizio assistenza tecnica dell'operatore sono stati frequenti e ripetuti.

L'istante sostiene di aver risolto unilateralmente il contratto attivo con l'operatore Vodafone, a far data dal 20 febbraio 2012, e di avere richiesto ed ottenuto il rientro di tutte le numerazioni in Telecom. Nonostante l'avvenuto passaggio a Telecom, che ha iniziato ad emettere regolare fatturazione, la società Vodafone ha continuato ad emettere fatture con addebiti molto elevati sino al mese di dicembre 2012, mediante prelievo diretto dal conto corrente dell'odierna istante, per un totale di € 11.269,13, relativo alle fatture n. xxxxx del 21/3/2012; xxxxx del 22/5/2012; xxxxx del 19/7/2012; xxxxx del 19/9/2012; xxxxx del 20/11/2012 e n. xxxxx.

Il rientro in Telecom è avvenuto con successo, ad eccezione delle numerazioni xxxxx e xxxxx, per le quali non veniva espletata la migrazione, pertanto, nel mese di marzo 2013, veniva depositato, presso il Co.Re.Com., il modello GV5 con richiesta di provvedimento d'urgenza, all'esito del quale, solo una delle due risorse numeriche su indicate rientrava in Telecom.

Nonostante la migrazione, la società Vodafone ha continuato ad emettere fatture con addebiti molto elevati. Con l'anzidetta istanza di definizione, la ditta Sciarrone chiede al Co.Re.Com. un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore Vodafone al rimborso di € 10.226,22, per l'indebito pagamento delle fatture n. xxxxx del 21/3/2012; xxxxx del 22/5/2012; xxxxx del 19/7/2012; xxxxx del 19/9/2012; xxxxx del 20/11/2012; allo storno delle fatture n. xxxxx del 22/1/2013 di € 1.605,65 e n. xxxxx del 19/3/2013, di € 1.605,96, ed al risarcimento dei danni subiti a causa dei summenzionati disservizi.

La società Vodafone, tempestivamente costituita, ha chiesto il rigetto dell'odierno ricorso, assumendone la totale infondatezza e rappresentando, in particolare:

- che la portabilità verso Telecom del numero xxxxx, associata al prodotto VRU, è avvenuta in data 7 aprile 2013, come da schermata in atti;
- che, in data 15 febbraio 2013, era stato comunicato alla cliente il codice di migrazione per il passaggio a Telecom;
- che tale codice di migrazione veniva, successivamente, ribadito nella risposta scritta al reclamo, inviata a mezzo fax il 14 marzo 2013, ovvero prima del deposito dell'istanza GV5 per provvedimento d'urgenza;
- che, prima del deposito di detta istanza per provvedimento d'urgenza, nessuna richiesta di migrazione era pervenuta alla resistente, come dalla stessa dichiarato e documentalmente provato in occasione della risposta al GV5;
- che, a seguito dell'avvio del procedimento d'urgenza, il numero xxxxx è regolarmente migrato verso Telecom;
- che l'utente risulta ancora attiva su rete Vodafone con prodotti fissi e mobili perché non ha mai provveduto ad inoltrare la richiesta di disdetta né della connettività, né delle 14 sim mobili attive con il piano *new VF ram infinity*, sebbene espressamente evidenziatole nella nota del 14 marzo 2013, su citata, inviata all'indirizzo del legale dell'utente;
- pertanto, evidenzia come si debba proseguire nella fatturazione con riferimento ai numeri ancora attivi;
- evidenzia, inoltre, che l'utente ha maturato un insoluto di € 3.204,54 per il mancato pagamento di due fatture;
- che le fatture emesse sono regolari e conformi al piano tariffario sottoscritto (con addebiti per canoni delle utenze fisse e di quelle mobili, oltre che per connettività e rate telefono);
- che dall'esame delle fatture emerge l'esistenza di traffico voce e dati, effettuato sia con i fissi che con i mobili, alcuni dei quali ancora attivi, ed il regolare funzionamento delle utenze attive.

Tuttavia, in ottica meramente conciliativa, la società convenuta, avendo già provveduto allo storno, in favore della ricorrente, di una fattura dell'importo di € 1.605,65, propone di definire bonariamente la controversia, offrendo lo storno delle fatture insolute, per complessivi € 3.204,54.

Conclusivamente, la resistente chiede il rigetto dell'odierno ricorso, con ogni conseguenza di legge.

## **Motivi della decisione**

### **1. In tema di rito.**

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Va dichiarata inammissibile la domanda di risarcimento del maggior danno, per incompetenza dell'organo adito a decidere su qualsiasi richiesta risarcitoria, ai sensi dell'art. 19, comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/Cons. Tuttavia, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la stessa è da intendersi quale richiesta di accertamento dell'inadempimento contrattuale dell'operatore e del correlato diritto dell'utente al riconoscimento degli indennizzi/rimborsi/storni previsti dalla carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che le stesse hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza pervenire ad alcun accordo, e che l'operatore ha formulato una proposta di bonario componimento della lite, sia nel corso dell'udienza di conciliazione, che nel corso dell'odierno procedimento di definizione.

La questione è stata ritenuta matura per la decisione, con il che si è omessa l'audizione delle parti in fase istruttoria.

### **2. Riguardo al merito.**

L'odierna ricorrente lamenta l'emissione di fatture, da parte di Vodafone, in data successiva al rientro in Telecom; il ritardo nel rilascio di una linea e la perdita di una numerazione.

Preliminarmente, risulta provato che tra le parti è intercorso un contratto di somministrazione di servizi telefonici di rete fissa e mobile, con pluralità di utenze, denominato "VRU SU MISURA 2010 ADSL 7 MBPS PLUS", di tipo "affari", comprendente una linea HDSL, 7 telefoni fissi Cisco, 4 I-Phone con altrettante sim migrate da TIM, 15 nokia C1-01 con 15 sim di nuova attivazione e 3 moduli fax.

## 2.1 Sull'emissione di fatture indebite.

Le fatture che formano oggetto di contestazione, di cui si avanza richiesta di rimborso/storno, sono quelle emesse dal mese di marzo 2012 (per il periodo 17/1/2012 - 16/3/2012) al mese di marzo 2013 (per il periodo 17/1/2013 - 16/3/2013); vi sono riportati, tra l'altro, addebiti per canoni, per traffico, per telefoni/dispositivi.

Il traffico relativo alle utenze risulta contabilizzato fino alla fattura n. xxxxx, emessa il 19/9/2012 e relativa al periodo 17/7/2012-16/9/2012; le fatture emesse in data successiva non riportano addebiti per traffico, ma esclusivamente le altre voci di costo sopra evidenziate.

Tanto premesso, occorre esaminare la fondatezza delle domande di parte ricorrente sulla scorta delle dichiarazioni delle parti e della documentazione acquisita agli atti.

L'istante sostiene di avere richiesto a Vodafone la risoluzione contrattuale per inadempimento e che, a far data dal 20 febbraio 2012, il contratto sia stato risolto. Sostiene, altresì, che il passaggio in Telecom di tutte le utenze si sia perfezionato sin dalla fine del mese di febbraio 2012, ad eccezione delle due numerazioni di rete fissa, indicate in premessa, per le quali si è resa necessaria istanza per provvedimento d'urgenza.

Dall'esame della documentazione prodotta, tuttavia, non si evince che il passaggio in Telecom sia avvenuto nella data indicata dall'istante, né l'operatore ha confermato tale circostanza.

Per contro, l'operatore afferma che, prima del deposito dell'istanza per provvedimento d'urgenza, ovvero prima del mese di marzo 2013, nessuna richiesta di migrazione era mai pervenuta da parte dell'utente e che questi, alla data di deposito, da parte di Vodafone, della memoria difensiva, ovvero nel mese di giugno 2013, era ancora attivo su rete Vodafone con prodotti fissi e mobili, perché, sebbene debitamente informato con nota Vodafone del 14 marzo 2013, non aveva provveduto ad inoltrare alcuna richiesta di disdetta dal contratto, né con riferimento alla connettività, né in relazione alle 14 sim mobili attive con il piano *new VF ram infinity*. In definitiva, la convenuta ammette di non aver provveduto alla totale cessazione del contratto aziendale di che trattasi, per non avere ricevuto, da parte istante, una esplicita richiesta di disdetta di tutte le utenze fisse e mobili e della connettività; del che gli addebiti nelle fatture contestate.

Dall'esame delle fatture - come sopra evidenziato - si rileva l'esistenza di traffico fino al mese di settembre 2012; le fatture emesse in data successiva non riportano addebiti per traffico, ma, esclusivamente, addebiti per le altre voci di costo sopra menzionate.

Ciò consente di dedurre, unicamente, che, fino al mese di settembre 2012, le utenze relative al contratto in oggetto sono state regolarmente utilizzate dall'azienda ricorrente e che, in data successiva, l'utilizzo è venuto meno; tuttavia non vi è prova che il contratto sia stato disdetto dall'utente.

Al contrario, dalle schermate di sistema, si evince che la data di richiesta portabilità (con directory number della numerazione xxxxx, associata al prodotto Vodafone rete unica) è del 18 marzo 2013, con D.A.C. (data attesa consegna) del 27 marzo 2013; inoltre, vi è prova che l'utente è stato debitamente informato, mediante comunicazione inoltrata, a mezzo fax, all'indirizzo del proprio legale, in data 14 marzo 2013, delle modalità da seguire per procedere alla migrazione verso altro operatore; la missiva contiene un'informazione chiara, esauriente e completa. In particolare, l'operatore precisa che, a migrazione espletata, il cliente dovrà richiedere la disattivazione della connettività dsl; che risultano attive 14 utenze mobili; che il cliente dovrà specificare quali utenze disattivare e, in mancanza di tali adempimenti, le utenze rimarranno attive e seguirà regolare fatturazione. Per effetto di detta comunicazione, la società resistente ha dimostrato di avere diligentemente assolto agli obblighi informativi nei confronti dell'odierna ricorrente, come espressamente prescritto dall'art. 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

La ricorrente aveva, pertanto, l'onere di richiedere la disattivazione della connettività dsl e di specificare quali utenze disattivare, consapevole che, in mancanza di tale comunicazione, le utenze sarebbero rimaste attive e sarebbero state regolarmente fatturate. Nondimeno, alla data di deposito della memoria difensiva di Vodafone, ovvero fino

al mese di giugno 2013, la ricorrente non aveva formalizzato la disdetta ed era ancora attiva su rete Vodafone con prodotti fissi e mobili.

In ragione di quanto appena espresso, la domanda di rimborso/storno delle fatture di cui in premessa, non merita accoglimento.

Si prende atto, favorevolmente, della decisione unilaterale dell'operatore, che ha, nel frattempo, provveduto allo storno della fattura n. xxxxx del 22/1/2013 di € 1.605,65 in favore dell'odierna ricorrente.

## **2.2 Circa il ritardo nel rilascio di un'utenza.**

Quanto al ritardo nel rilascio dell'utenza di rete fissa, sopra indicata, all'esito dell'istruttoria si è accertato che la stessa è rientrata in Telecom in data 7 aprile 2013, come da documentazione in atti.

La schermata di sistema, esibita a cura dell'operatore resistente, conferma che l'ordine di portabilità della numerazione xxxxx, associata al prodotto Vodafone rete unica, è del 18 marzo 2013 e che, in data anteriore, nessuna richiesta risulta pervenuta da parte utente. Inoltre, si ribadisce, la società resistente dimostra di avere ottemperato agli obblighi di informazione/comunicazione nei riguardi dell'utente, mediante l'invio della missiva del 14 marzo 2013, sopra citata, nella quale fornisce, per iscritto, anche il codice di migrazione associato all'utenza *de qua*.

Per quanto sopra, non essendo provato il disservizio lamentato dall'utente, consistente nell'asserito ostacolo alla migrazione, non può trovare accoglimento la relativa domanda di indennizzo/risarcimento per mancato rilascio dell'utenza *de qua*.

## **2.3 Sulla perdita della numerazione.**

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo/risarcimento per la perdita della risorsa numerica xxxxx, che, a dire dell'istante, non risulta migrata a Telecom. La domanda è generica e non supportata da alcun elemento di prova; di contro, Vodafone esibisce una schermata di sistema, dalla quale si evince la mancanza di richieste di portabilità per l'utenza di che trattasi.

Per quanto sopra esposto, ravvisata la infondatezza delle pretese di parte ricorrente, si dispone il rigetto dell'odierno ricorso;

## **3. Sulle spese di procedura**

Ritenuto che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

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;

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) Il rigetto delle richieste di indennizzo/rimborso/storno avanzate dalla ditta Sciarrone xxx, corrente in Gioia Tauro (RC), in persona del suo l.r.p.t., sig. xxxxx Sciarrone, con l'odierna istanza di definizione della controversia;
- 2) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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.;

- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

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 Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

F.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale