

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 73-2016

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA –(Artigian xxxx c/ Vodafone Italia xxx. – nn.
utenze: xxxxxx – xxxxx – xxxxx)**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 29-11-2016 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria,
via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cilione Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

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 ss.. mm. e ii.;

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. del 19 aprile 2007, *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” e ss.mm.e ii, di seguito “Regolamento”*;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico”*, di seguito *“Regolamento indennizzi”*;

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”*;

VISTA l’istanza, acquisita al prot. n. 15142 dell’ 8 aprile 2016, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l’intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/CONS, di seguito *“Regolamento”*;

VISTA la nota del 13 aprile 2016, prot. n. 15867, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e- mail il 16 maggio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTO il verbale dell’udienza di discussione del 12 ottobre 2016;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, menzionato in oggetto, ha introdotto il presente procedimento per la definizione della controversia in atto con la società in epigrafe, lamentando principalmente: 1) mancata

migrazione di un'utenza; 2) attivazione di un piano tariffario non richiesto; 3) sospensione del servizio, senza preavviso; 4) annullamento delle fatture; 5) richiesta indennizzo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato di aver sottoscritto nel mese di agosto 2015 un contratto con l'operatore Vodafone, per la migrazione delle due utenze mobili, e dell'utenza fissa indicata in oggetto, sottolineando che l'utenza, avente come numerazione finale "946", non è migrata verso Vodafone, e che quest'ultima non avrebbe fornito alcun riscontro ai numerosi reclami dallo stesso inoltrati.

Ha sostenuto, altresì, che l'operatore in questione avrebbe attivato servizi non richiesti, per tale motivo, gli importi fatturati sarebbero superiori all'importo concordato con l'agente, al momento della sottoscrizione del contratto, ossia di euro 75,00 al mese, oltre IVA. Per ultimo, ha sostenuto che l'operatore dal 1 marzo 2016 ha sospeso il servizio, senza preavviso.

Posto che il tentativo di conciliazione, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione del 5 aprile 2016, in atti, ha chiesto di definire l'odierna controversia, al fine di ottenere dal gestore:

- a) lo storno delle fatture, in quanto illegittime, ed il contestuale ritiro della pratica di recupero crediti;
- b) l'indennizzo per tutte le violazioni;
- c) le spese di procedura.

1. La posizione dell'operatore

In data 16 maggio 2016, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente ha fatto pervenire la memoria difensiva, con allegata documentazione.

In via preliminare, si è resa disponibile a rivedere, in contraddittorio, la situazione contabile a carico dell'utente. Tuttavia, ha ritenuto utile fare un breve *excursus*, per meglio chiarire la vicenda.

In primis, ha sottolineato che l'utente in questione non ha presentato all'operatore alcun reclamo, per lamentare la mancata migrazione di uno dei due numeri mobili, per cui la sua inerzia è stata considerata dall'operatore come una forma di rinuncia implicita, dato che la numerazione non migrata è rimasta attiva presso il precedente operatore, perciò l'istante non ha subito alcun disservizio. Parimenti, l'utente non ha mai lamentato né la presunta sospensione dell'utenza, né l'illegittima fatturazione, prima del 10 marzo 2016, che rappresenta la data di deposito del modello UG; esattamente dopo 7 mesi dalla stipula del contratto. Relativamente alla sospensione dell'utenza, precisa che la Vodafone ha continuato ad erogare i servizi fino alla data di migrazione verso altro gestore, garantendo la fornitura dei servizi fino all'8 gennaio 2016, per l'utenza fissa, e fino al 7 marzo, per l'utenza mobile, producendo le relative schermate. Per quanto concerne la contestazione delle fatture, richiama le Condizioni Generali di Contratto, ed, in particolare, il termine di impugnazione delle fatture, fissato in 45 giorni dalla loro emissione, eccependo così la tardività della contestazione, riguardo le prime due fatture: n. AF15169XXX, emessa il 17 ottobre 2015 e n. AF18380XXX, emessa il 18 dicembre 2015. Per di più, precisa che l'utente non ha pagato nessuna fattura all'operatore, neanche le somme ritenute dovute, per cui risulta un insoluto, di euro 2.207,46 (duemiladuecentosette/46).

Proseguendo ancora nella descrizione della fattispecie, precisa che nessun addebito illegittimo è stato posto a carico dell'istante, ed a sostegno di quanto affermato, allega le brochure dei piani tariffari prescelti. Nello specifico, evidenzia che il piano tariffario "Soluzione Ufficio Plus", attivato al posto di quello "Soluzione Ufficio ADSL", ha comportato l'erogazione dei servizi ad

un costo inferiore, un canone mensile di euro 130,00 (centotrenta/00), comprensivo di uno sconto mensile sui numeri interni, e la conseguente gratuità dei sette numeri interni, attivati dall'utente. Per di più, anche i costi previsti per il recesso anticipato sono inferiore per il piano "Soluzione Ufficio Plus", rispetto a piano "Soluzione Ufficio ADSL", scelto dall'utente.

Viceversa, il canone mensile del piano tariffario scelto dall'utente "Soluzione Ufficio ADSL", prevede un canone mensile di euro 94,00 (novantaquattro/00), oltre il costo mensile di euro 7,00, per i numeri interni attivati (7 interni), per un importo complessivo di euro 143,00 al mese (94,00+49,00).

In conclusione, l'operatore chiede che venga dichiarata, in tutto e/o in parte, l'infondatezza dell'istanza, con ogni conseguenza di legge.

1. Motivazione della decisione

NEL MERITO, alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato.

Per quanto concerne l'omessa portabilità del numero 3481332XXX, la richiesta di indennizzo può trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati. Dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso dell'udienza di discussione, è emerso che l'omessa portabilità della predetta utenza sia imputabile esclusivamente all'operatore, per non aver attivato la procedura prevista secondo i tempi e i modi stabiliti dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS.

L'istante ha dichiarato e provato, di aver sottoscritto il 25 agosto 2015 con l'operatore Vodafone, un contratto, per la portabilità di due utenze mobili ed una utenza fissa, mentre *de facto* la portabilità è stata eseguita solo per un numero mobile, esattamente quello con la numerazione finale "945", e per l'utenza fissa 0984/518XXX, utilizzata per la fornitura del servizio ADSL.

Dal momento che l'operatore non ha prodotto alcuna prova documentale che dimostri la volontà dell'istante di rinunciare alla procedura di migrazione, relativamente a tale numerazione, né che quest'ultimo abbia fatto una richiesta di rientro presso il precedente operatore, l'omessa portabilità (di tale numerazione) è da imputare esclusivamente alla responsabilità della società resistente, ed in quanto tale implica la corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 1, dell'Allegato A) alla deliberazione n. 73/11/CONS, che dispone: *"nell'ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo; se la portabilità riguarda utenze mobili l'importo è ridotto alla metà"*. Nella fattispecie in esame tale parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "business" dell'utenza interessata, e dimezzato poiché l'utenza in questione è mobile.

Ne consegue che, nel caso di specie, l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante un indennizzo di euro 830,00 (ottocentotrenta/00), determinato moltiplicando il parametro di euro 5,00, per 166 giorni, intercorrenti tra il 28 agosto 2015 (data di sottoscrizione del contratto con la richiesta di migrazione) ed il 10 marzo 2016 (data di presentazione del modello UG), decurtati i 30 giorni, previsti dalla normativa di settore per l'espletamento del processo di migrazione.

Non trova accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dall'istante, per la sospensione dell'utenza, senza preavviso, *in primis* poiché generica ed *in secundis* perché l'operatore ha provato, allegando le schermate delle utenze, di aver erogato fino all'8 gennaio, i servizi relativi all'utenza fissa, e fino al 7 marzo 2016, i servizi relativi all'utenza mobile.

Parimenti, non si accoglie la richiesta concernente lo storno delle fatture emesse, perché l'operatore ha provato, attraverso l'esibizione delle brochure, che il canone mensile addebitato per l'errata applicazione del profilo tariffario, è inferiore al canone del profilo prescelto dall'istante, al momento della sottoscrizione del contratto. Inoltre, la contestazione degli addebiti fatturati risulta tardiva, secondo quanto previsto dalle norme contrattuali.

Tuttavia, poiché, l'operatore ha ammesso di aver attivato un profilo tariffario diverso da quello scelto dall'istante, si riconosce, comunque, l'indennizzo previsto dall'art. 8, comma 2, della sopra citata deliberazione, per l'attivazione di un profilo tariffario diverso. Per cui il gestore deve corrispondere all'istante un indennizzo di euro 181,00 (centoottantuno /00), determinato moltiplicando il parametro di euro 1,00, per 181 giorni, intercorrenti tra il 12 settembre 2015 (la data di attivazione) ed il 10 marzo 2016 (data di presentazione del modello UG).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con deliberazione n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che all'udienza per il tentativo di conciliazione promosso dall'utente il gestore non è comparso e che, attesa la fondatezza parziale della domanda del ricorrente, questi è stato onerato di ulteriori spese per presentare l'istanza di definizione, per predisporre la difesa e per partecipare all'udienza di discussione.

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;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'accoglimento nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata del L.r.p.t. della società Artigian Legno, nei confronti della società Vodafone Italia.

1) La società Vodafone è, pertanto, tenuta a liquidare a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, calcolate come in motivazione, maggiorate degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia:

- a) Euro **830,00** (ottocentotrenta/30), a titolo di indennizzo per l'omessa portabilità;
- b) Euro **181,00** (centoottantuno/00), a titolo di indennizzo per l'attivazione di un piano tariffario diverso;
- c) Euro **150,00** (centocinquanta/00), a titolo di spese di procedura;

- 2) Il rigetto, per le motivazioni di cui in premessa, di ogni altra domanda formulata nell'atto introduttivo del procedimento;
- 3) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 4) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito;
- 6) Il presente atto 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 nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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;

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale