

Verbale n. 13

Adunanza dell'8 settembre 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno otto del mese di settembre alle ore 9.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 60 - 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 414/2016 XXX Montaldo / Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.)

VISTA 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, lettera a), n. 14;*

VISTA 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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/414/2016 del 14.12.2016 con cui la Sig.ra XXX Montaldo ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA SPA (di seguito VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 20.12.2016, prot. 42171/A04040 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 31.03.2017, prot. 12389/A04040 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 10.04.2017;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- Di non aver provveduto, a causa di problemi di salute e di un recente ricovero, ad effettuare il pagamento di due fatture (febbraio e aprile 2016);
- Che a seguito di ciò si verificava la sospensione della linea telefonica mobile e fissa a partire dai primi giorni di aprile 2016;

- Che in data 26.05.2016 veniva effettuato il pagamento delle somme rimaste insolte ma nonostante ciò l'operatore non provvedeva a riattivare la numerazione del numero fisso che rimaneva cessata a partire dal 16.05.2016;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Rimborso delle somme relative alle tre fatture relative alla numerazione fissa e mobile per un totale di €. 424,00;
- ii. Indennizzo per sospensione della linea fissa e mobile dal 1/04/2016 al 16/05/2016 per €. 345,00 ciascuna;
- iii. Indennizzo €. 1.000,00 per perdita della numerazione fissa attiva da almeno 30 anni.
- iv. Indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

la Società VODAFONE, con memoria difensiva, replicava sinteticamente quanto segue:

- che Vodafone, a seguito dello storno delle fatture del 2.02.2016 e del 2.4.2016 da parte delle banca, comunicava a parte istante il mancato pagamento delle stesse;
- che in data 16.05.16, a causa del mancato pagamento, provvedeva a cessare il contratto;
- che in data 26.05.2016 parte istante corrispondeva la somma di €. 316,71 relativa alla somma delle fatture insolte;
- che le fatture riportano traffico utilizzato da parte istante.

L'operatore, concludendo, chiedeva il rigetto di tutte le domande in quanto infondate in fatto e in diritto.

La Sig.ra Montando, come rappresentata, nella memoria di replica del 24/01/2017 eccepiva che l'operatore non aveva depositato alcuna comunicazione di sollecito e che l'ultima fattura emessa era relativa al periodo 28 marzo-26 maggio 2016, termine pertanto posteriore alla data del 16.05.2016 di cessazione del contratto.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono:

B.1. Sulla richiesta di rimborso dell'importo delle fatture per €. 424,00

L'istante nella memoria introduttiva ha rappresentato di non aver potuto provvedere, a causa di problemi di salute e di un recente ricovero, ad effettuare il pagamento di due fatture relative rispettivamente al bimestre 29/11/2015-27/01/2016 (fattura n. AGO1519970 del 2/02/2016, scadenza 22/02/2016) e al bimestre 28/01/2016-27/03/2016 (fattura n. AGO4811757 del 2/04/2016, scadenza 22/04/2016) comprensive dei costi per la linea fissa e mobile.

A seguito di tale circostanza la società Vodafone provvedeva a sospendere la funzionalità della linea fissa e mobile dal 1/04/2016 al 16/05/2016 (data di disattivazione della linea fissa).

Dall'istruttoria della pratica è emerso che in data 26/05/2016 la sig.ra Montaldo provvedeva al pagamento delle suddette due fatture per un totale di €. 316,71 e successivamente, in data 16/06/2016, (come risulta da report allegato agli atti) provvedeva altresì al pagamento della somma di €. 107,82 portata dalla fattura relativa al periodo 28/03/2016-26 maggio 2016 (fattura n. AGO8179993 del 1/06/2016).

La sig.ra Montaldo ha pertanto chiesto la restituzione dell'importo totale di €. 424,00, sulla base dell'asserita illegittima sospensione della linea da parte dell'operatore dal 1/04/2016 al 16/05/2016.

Nella fattispecie va rilevato che le fatture relative al bimestre 29/11/2015-27/01/2016 (fattura n. AGO1519970 del 2/02/2016) e al bimestre 28/01/2016-27/03/2016 (fattura n. AGO4811757 del 2/04/2016) non sono interessate dal periodo di sospensione lamentato e riportano altresì traffico telefonico, motivi questi per i quali la domanda di rimborso va rigettata.

Quanto alla fattura relativa al periodo 28/03/2016-26 maggio 2016 (fattura n. AGO8179993 del 1/06/2016, scadenza 21/06/2016) per €. 107,82, la stessa deve ritenersi altresì dovuta, sia per la presenza di traffico telefonico, sia in quanto recante costi bimestralmente dovuti .

E' conseguentemente da rigettarsi anche la domanda relativa al rimborso di quest'ultima fattura.

B.2 Sulla richiesta di indennizzo per sospensione della sospensione della linea fissa e mobile dal 1/04/2016 al 16/05/2016

Di segno opposto, invece, le considerazioni relative alla lamentata sospensione della linea telefonica fissa e mobile.

L'utente ha lamentato la sospensione della linea fissa e mobile a partire dal 1/04/2016 fino al 16/05/2016 (data di disattivazione della linea fissa).

L'operatore, nella memoria difensiva del 19/01/2017, nulla ha replicato in ordine all'avvenuta sospensione delle linee telefoniche, limitandosi ad eccepire di aver più volte sollecitato parte istante al pagamento.

Tuttavia, dalla disamina della documentazione prodotta gli atti, non risulta che VODAFONE abbia inviato solleciti in tal senso alla sig.ra Montaldo, né tantomeno che abbia informato l'utente in ordine alla imminente sospensione del servizio.

Tale comportamento deve ritenersi contrario a quanto stabilito dall'art. 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS, che espressamente dispone :

“Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”.

Pertanto, poiché la condotta dell'operatore non è stata conforme agli obblighi previsti, sussiste una sua responsabilità contrattuale per la sospensione della linea fissa 011/6647565 e mobile 339/7973956 dal 1/04/2016 al 16/05/2016, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato al disservizio subito.

Considerato che l'art. 4 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e s.m.i., prevede che *“in caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a €. 7,50 per ogni giorno di sospensione”*, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo per l'interruzione di giorni 45 (dal 1/04/2016 al 16/05/2016) pari ad € 337,50 (7,50X45 gg) per ciascuna linea telefonica (fissa e mobile) per un totale complessivo di €. 675,00.

B.3 Sulla corresponsione degli indennizzi previsti dalla Delibera 73/11/CONS per perdita del numero telefonico.

L'istante ha dichiarato di aver appreso, nel corso di un colloquio telefonico intercorso in data 7/06/2016, che in data 16/05/2016 l'operatore aveva provveduto a disattivare l'utenza telefonica fissa, con conseguente perdita della numerazione che possedeva da oltre trenta anni e su tale base ha pertanto chiesto la corresponsione degli indennizzi previsti dalla Delibera 73/11/CONS, per perdita del numero telefonico.

A tale proposito l'operatore ha dichiarato che, stante la presenza di due fatture insolute, per le quali aveva più volte sollecitato parte istante al pagamento, aveva provveduto alla cessazione del contratto in data 16.05.2016, per inadempimento di parte istante, così come da condizioni generali di contratto.

L'operatore non ha tuttavia depositato copia delle condizioni generali di contratto né fornito indicazioni normative/contrattuali utili ad un esatto reperimento della fattispecie giuridica oggetto di interesse, né ha altresì documentalmente provato di aver sollecitato più volte parte istante al pagamento.

Ciò detto, posto che non vi è prova delle condizioni contrattualmente pattuite, occorre riferirsi alle regole di carattere generale previste dal codice civile con riferimento ai contratti di somministrazione.

L'art. 1569 pone una regola che è tipica di tutti i contratti ad esecuzione continuata in cui non sia predeterminato un termine finale: *"Se la durata della somministrazione non è stabilita, ciascuna delle parti può recedere dal contratto, dando preavviso nel termine pattuito o in quello stabilito dagli usi, o, in mancanza, in un termine congruo avuto riguardo alla natura della somministrazione"*.

Pertanto, alla luce di tale disposizione normativa, l'operatore, nel recedere dal contratto, avrebbe dovuto darne preavviso entro il termine contrattualmente stabilito, o comunque congruo.

Da ciò ne consegue che, poiché l'operatore non ha provato di aver inviato alla Sig.ra Montaldo un congruo preavviso in ordine all'imminente cessazione del contratto, deve ravvisarsi una responsabilità del gestore VODAFONE nella perdita della numerazione subita dalla odierna ricorrente.

L'art. 9 comma 1) dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS prevede *"L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari a € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 1.000,00"*.

Poiché parte istante ha dichiarato nel modello GU14 nella parte relativa alle richieste, che la numerazione era posseduta da almeno 30 anni - dichiarazione quest'ultima non contestata dall'operatore -, si ritiene, di liquidare a favore di parte istante la somma di €. 1.000,00.

B. 3 Sul mancato riscontro al reclamo.

Parte istante ha infine lamentato di aver inviato un reclamo in data 14.06.2016 e di non aver ottenuto alcun riscontro. A tal fine allega copia dell'e-mail inviata a Vodafone.

Nulla eccepisce a tale proposito l'operatore VODAFONE.

Pertanto, stante la risultanza documentale acquisita dall'esperita istruttoria, non avendo l'operatore eccepito nulla in merito, si ritiene VODAFONE responsabile per mancato riscontro al reclamo.

Pertanto, l'operatore sarà tenuto a liquidare un indennizzo all'utente, nella misura di € 300,00, così come previsto dall'art. 11, Allegato A alla delibera 73/11/CONS.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 14.12.2016 da XXX Montaldo, residente in XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE , in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per sospensione della linea telefonica fissa e mobile, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di €. 675,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di €. 1.000,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, a mezzo assegno a bonifico bancario, la somma di €. 300,00.

Rigetta la domanda sub 1) .

Le somme così determinate a titolo di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte