



Verbale n. 6

Adunanza dell'11 giugno 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno undici del mese di giugno alle ore 14.00, 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.

Assente giustificato: -

Delibera n. 20 - 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 327/2017 XXX SPA / VODAFONE ITALIA SPA (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 Assemblee 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. 1.11.12.5.327/2017 del 3/08/2017, con cui XXX SPA in persona del suo legale rappresentante, 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 22.08.2017 prot.30589/A0305-A, 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 16.10.2017, prot. 37624/A0305-A, con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 31/10/2017;

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:

- Che in data 28/10/2016 inviava tramite PEC all'operatore VODAFONE richiesta di cessazione contrattuale delle numerazioni XXX, XXX, XXX, XXX, ricevute al momento del passaggio in Vodafone, ma mai richieste;
- Che l'operatore Vodafone non prendeva in carico la richiesta di cessazione continuando pertanto ad emettere fatture, totalmente sconosciute;

- Che la cessazione del contratto e la migrazione scaturisce da fatturazione errata e contestata, oltre che mancanza di copertura della rete.
- Che la pratica veniva trasmessa al servizio di recupero del credito.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- Ritiro della pratica di recupero del credito;
- Storno della fatturazione a decorrere dal 28/10/2016;
- Rimborso €. 300,00 per mancata risposta ai reclami.

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

- Che le numerazioni XXX, XXX, XXX, XXX, risultano disattivate per insoluti dal 11/07/2017;
- Che a Vodafone non risultano richieste di disdetta delle SIM sopra citate;
- Che risulta pervenuto un reclamo nell'ottobre 2016, per il quale l'operatore contattava il cliente;
- Che Vodafone, in via del tutto eccezionale, procedeva al riaccredito penale SIM per recesso anticipato.

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

Con memoria di replica del 28/09/2017, parte istante depositava copia di comunicazione del 28/10/2016, trasmessa tramite PEC, di richiesta di cessazione immediata SIM Vodafone, precisando altresì di non aver ricevuto alcuna comunicazione/contatto telefonico da parte dell'operatore con riferimento al reclamo dell'ottobre 2016.

Parte istante chiedeva altresì, oltre a quanto già oggetto di formulario GU14, il riconoscimento di €. 300,00 per gestione pratica.

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

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che la richiesta di cui al punto 1 (*Ritiro della pratica di recupero del credito*) non può costituire oggetto del presente giudicato, in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS; (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11).

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 annullamento delle fatture successive al recesso

L'istante nella memoria introduttiva ha rappresentato di aver inviato a Vodafone in data 28/10/2016 tramite PEC all'operatore VODAFONE richiesta di cessazione contrattuale delle numerazioni XXX, XXX, XXX, XXX, ricevute al momento del passaggio in Vodafone, ma mai richieste.

L'operatore VODAFONE a tale proposito ha dichiarato di non aver mai ricevuto alcuna richiesta di disdetta da parte della società istante.

Con memoria di replica del 28/09/2017, la società XXX SPA ha depositato agli atti copia di e-mail trasmessa tramite posta certificata in data 28/10/2016 nonché relativa Ricevuta di avvenuta consegna, con la quale ha chiesto l'immediata disdetta e cessazione per disconoscimento delle seguenti SIM, che non sono mai state usate:

ICCID : 893910363000XXX

ICCID : 893910363000XXX

ICCID : 893910363000XXX

ICCID : 893910363000XXX

Nulla ha ulteriormente replicato l'operatore.

Pertanto, dato atto che la Società istante ha regolarmente chiesto la cessazione delle SIM di che trattasi, posto altresì che la normativa di settore prevede una tempistica massima nell'elaborazione del recesso, stabilita in 30 giorni ex Decreto-legge 31 gennaio 2007, n.7 - c.d. Decreto Bersani- , e che la missiva del 28/10/2016 risulta pervenuta a Vodafone in pari data, come da ricevuta di avvenuta consegna agli atti, si ritiene l'operatore tenuto a stornare tutta la fatturazione successiva al 28/11/2016, relativa alle numerazioni oggetto del presente contenzioso.

B.2 . Sulla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo

La società XXX ha chiesto il riconoscimento di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Dalla disamina della documentazione agli atti è emerso che la società reclamante ha inviato tramite posta elettronica certificata, (allegando relative ricevute di avvenuta consegna) un reclamo inviato a Vodafone in data 30/10/2015 avente ad oggetto "*Scarso segnale e inadempienza contrattuale*", nonché un ulteriore reclamo in data 25/10/2016 concernente "*Anomalia contratto telefonico*", e, a fronte del mancato riscontro, ha richiesto la corresponsione dell' indennizzo previsto dall'art. 11 Allegato A Delibera n. 73/11/CONS.

Con riferimento ai reclami, VODAFONE ha eccepito che risultava pervenuto un reclamo nell'ottobre 2016, al quale l'operatore dava riscontro contattando il cliente ma non ha supportato tale affermazione tramite prova documentale.

La società con memoria di replica ha precisato di non aver ricevuto alcuna comunicazione/contatto telefonico da parte dell'operatore con riferimento al reclamo dell'ottobre 2016.

In tale ambito giova richiamare la Delibera n. 81/11 del Corecom Emilia Romagna secondo la quale : *“In materia di risposta ai reclami avanzati dall'utente, l'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP richiede una risposta scritta.. [...] La forma scritta non rappresenta infatti un mero onere di forma ma un elemento indefettibile per la piena tutela dei diritti dell' utente, che solo in presenza di un atto motivato e scritto può adottare le più opportune e consapevoli decisioni rispetto alla contestazione formulata”*.

Pertanto posto che l'operatore VODAFONE non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, non provvedendo a depositare copia documentale dello stesso, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 300,00, così come previsto dall'art. 11, comma 1) dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

B.3 Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, l'importo di € 100,00 (cento) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 3/08/2017 dalla Società XXX SPA, in persona del suo legale rappresentante pro-tempore, con sede in XXX, l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Stornare, per le motivazioni in premessa, la fatturazione relativa alle numerazioni XXX, XXX, XXX, XXX a partire, quale periodo di riferimento, dal 28/11/2016;

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

Corrispondere all'istante, a titolo di spese del procedimento, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di €. 100,00.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo 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