

Verbale n. 9

Adunanza del 6 settembre 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno sei 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 Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

DELIBERA N. 41 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 426/2017 XXX S.N.C. / 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. 426/2017 del 17/10/2017, con cui XXX s.n.c. 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 (già Vodafone Omnitel B.V., di seguito Vodafone) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, nonché il formulario GU5 c.d. d'urgenza;

VISTA la nota del 18.10.2017 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;

VISTE le memorie presentate dalle parti;

UDITE le parti nell'udienza del 22.01.2018;

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.

La società istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che la problematica in oggetto ha origine a seguito di verbale di accordo intercorso con Vodafone in data 25.01.2017 nel quale veniva concordato il saldo da parte del cliente dell'importo di € 1.000,00 a definizione della controversia;
- di avere saldato detto importo entro i termini previsti dall'accordo;
- che nel contempo Vodafone emetteva fatture marzo 2017 di € 643,63 e maggio 2017 di € 700,26 con importi contestati e da verificare in quanto non aderenti al profilo concordato;

- di avere eseguito un saldo di € 65,00 per la prima in attesa di riconteggio e di avere saldato interamente la seconda;
- che a seguito della mancata registrazione dei saldi totali e parziali da parte di Vodafone, dalla data del 11.05.2017 le linee e le sim venivano tutte completamente scollegate sia in entrata che in uscita;
- che sulle predette fatture di marzo e maggio contestate, compariva anche un debito pregresso già definito e stornato in data 25.01.2017 con accordo e successivo saldo del cliente della quota concordata con Vodafone;
- che di fatto il gestore non aveva lavorato l'accordo in modo conforme, creando come conseguenza lo stacco delle linee;
- di avere reclamato senza esito;
- di avere in data 24.05.2017 inoltrato GU5 al Corecom con richiesta di ripristino del servizio sulle linee;
- che nulla veniva ripristinato da Vodafone e che il tentativo di conciliazione si concludeva con un mancato accordo;
- di ritenere palese, in virtù dell'impossibilità di stabilire l'esatta causale della nota di credito emessa da Vodafone n. ZZ0732255 del 12.04.2017, che alla data dello stacco delle linee (11.05.2017) non sussistesse alcuna morosità nei confronti del gestore;
- di considerare pertanto lo stacco palesemente illegittimo, così come la disattivazione delle linee con conseguente perdita delle numerazioni nonchè la fattura con finale 767;
- che la fattura con finale 071 del 21.12.2016 di € 719,66 non era dovuta in quanto ricompresa nell'accordo del 25.01.2017;
- che la fattura con 024 finale del 15.02.2017 di € 643,63 , per la quale veniva pagata la somma di € 65,00, non era dovuta in quanto la successiva nota di credito aveva azzerato la morosità preesistente determinando addirittura un credito pari ad € 1.192,31 (1.770,94 – 643,63 - 65);
- che anche qualora la causale della nota di credito n. ZZ07032255 del 12.04.2017 fosse riferibile al precedente accordo del 25/01, è palese che alla data dello stacco (11/05), non sussistesse alcuna morosità;
- che lo stacco è di conseguenza palesemente illegittimo, lo stesso dicasi per la disattivazione delle linee (con conseguente perdita delle numerazioni) e, infine, per la fattura con 767 finale non dovuta;
- che la morosità al 25/01 era pari ad € 2.127,31;
- di avere pagato, in virtù dell'accordo del 25/01, la minor somma di € 1.000,00;
- che pertanto la nota di credito avrebbe dovuto essere emessa per € 1.127,31 (2.127,31 – 1.000,00);

- che così non è stato in quanto la nota di credito ha importo pari ad € 1.770,94 (1.770,94 – 1.127,31 = 643,63);
- che dal semplice calcolo matematico si evince quindi che la fattura con finale 024 di € 643,63 è stata stornata dopo la sua emissione;
- di risultare quindi in credito per € 65,00 (quale acconto versato sulla fattura di cui sopra) e, conseguentemente, la fattura con 767 finale del 24.05.2017 per € 3.287,36 non è in alcun modo dovuta;
- che infine le sim sono risultate disattive e non recuperabili, nonostante provvedimento temporaneo emesso dal Corecom.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante formula le seguenti richieste:

“Preso atto della posizione di difetto del gestore, che oltre a non avere registrato e contabilizzato correttamente la posizione del suo cliente (a credito e non a debito) ha altresì disattivato sim e linee all'attività (per un totale di otto) creando un danno rilevante dovuto anche al protrarsi della disattivazione stessa con perdita delle numerazioni, si richiede emissione da parte di Vodafone della cifra di € 5.000,00 a titolo di indennizzo”.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che l'accordo in questione prevedeva lo storno dell'insoluto a fronte di un pagamento di € 1.000,00; promozione “Extra Internet 1GB” sulle sim XXX e XXX ed eliminazione “rate apparato” relative a Iphone 6S 16 giga (codice IMEI 358564072859XXX) e a Huawei Ascend P9 (codice IMEI 869827025386XXX) sulla prima fattura utile di prossima emissione, a fronte della restituzione degli stessi;
- che la prima parte dell'accordo risulta essere stata rispettata ma, non essendo stati restituiti gli apparecchi, le rate degli stessi sono state fatturate nella seguente fattura AH06252101 del 13 aprile 2017;
- che il lasciare insoluta tale fattura, saldata solo successivamente, ha portato alla disattivazione per insoluti e alla conseguente emissione di ultima fattura contenente tutti i vari corrispettivi di recesso e rate restanti;
- che l'interruzione dei servizi è dipesa dagli insoluti del cliente, che è risultato completamente disattivato.

Conclude il gestore affinché l'Autorità voglia, nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché improcedibili, inammissibili e del tutto infondate in fatto ed in diritto.

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 ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito.

Con riferimento alla domanda dell'istante, va preliminarmente osservato che il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare (v. Delibera Corecom Emilia Romagna n. 12/11).

In tal senso, posto che la richiesta avanzata da parte istante risulta formulata in maniera generica, la stessa viene in questa sede reinterpreta secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, ovvero alla stregua di richiesta di indennizzo per sospensione del servizio ex art. 4 Allegato A alla delibera AGCOM n. 73/11/CONS, nonché per perdita delle numerazioni a norma dell'art. 9 del medesimo Regolamento.

Detto questo, la domanda dell'istante risulta fondata e va accolta nel modo e per i motivi che seguono.

In relazione alla sospensione del servizio intervenuta sia in entrata che in uscita sulle utenze di che trattasi a decorrere dal 11.05.2017, senza entrare nel merito delle motivazioni che secondo le parti avrebbero condotto o meno all'esistenza di una situazione di insoluti, deve rilevarsi che se, da un lato, l'utente non ha prodotto in atti eventuali reclami per contestare la fatturazione, dall'altro l'operatore non solo non ha eccepito la carenza di eventuali segnalazioni dell'istante ma, altresì, non ha provato di aver previamente avvisato l'utente in ordine all'imminente sospensione del servizio, così come previsto dall'art. 5, comma 1 del Regolamento.

In considerazione di quanto rilevato, deve dichiararsi che Vodafone sia tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di € 7,50 *pro die* previsto dall'art. 4 del Regolamento sugli indennizzi per le ipotesi di sospensione dei servizi senza alcun preavviso, per 181 giorni di interruzione a decorrere dal 11.05.2017 e sino al 08.11.2017, data di emissione del provvedimento di rigetto con cui questo ufficio ha dato atto che le linee oggetto del presente procedimento non fossero più riattivabili.

Il calcolo del predetto indennizzo dovrà essere effettuato - in combinato con l'art. 12 del Regolamento - in misura unitaria e, quindi, con riferimento ad una sola utenza; l'applicazione di tale modalità si rende opportuna nel caso di specie, in quanto l'applicazione della misura proporzionale, considerato l'elevato numero di utenze impattate dal disservizio, determinerebbe il riconoscimento a favore dell'istante di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria e, pertanto, difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati.

Ne consegue pertanto, considerando il lasso temporale sopraintercorso, che debba spettare all'istante la corresponsione di un indennizzo così calcolato: € 7,50 / *die* x 181 gg. di sospensione = € 1.357,5 (applicando la misura unitaria di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi), da raddoppiare in € 2.715,00 in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2.

Poiché tra l'altro, con provvedimento di rigetto n. 2 del 08.11.2017 questo ufficio ha dato atto dell'impossibilità di poter riattivare le linee di che trattasi, si ritiene ancora che, in applicazione dell'art. 9 del Regolamento sugli Indennizzi, Vodafone debba ritenersi tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di € 100,00 ivi previsto quale importo dovuto all'utente per ogni anno di precedente utilizzo per la perdita della titolarità delle linee.

Nel caso di specie, non avendo la società istante fornito dato alcuno in ordine alla decorrenza della propria titolarità in ordine alle linee in questione, l'analisi degli atti ha

permesso di rilevare che le stesse le afferissero almeno a partire dall'anno 2016 (in cui presentava istanza prodromica di conciliazione al verbale di accordo del 25.01.2017 richiamato nel presente procedimento).

Ne consegue che, in applicazione del combinato disposto degli artt. 9 e 12, commi 1 e 2, possa pertanto spettare all'utente l'erogazione di un indennizzo pari ad € 400,00 (€ 100,00 per n. 1 anno di precedente utilizzo x 4, trattandosi di utenza di tipo affari e, quindi, suscettibile di applicazione di indennizzo pari al quadruplo).

D) Sulle spese del procedimento.

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX s.n.c., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, l'operatore VODAFONE ITALIA S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.), in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, è tenuto a:

- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 2.715,00,00 a titolo di indennizzo per la sospensione delle linee oggetto del procedimento;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 400,00 a titolo di indennizzo per la perdita delle numerazioni;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso per le spese di procedura.

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'at. 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