

Verbale n. 2

Adunanza del 18 marzo 2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno diciotto del mese di marzo, 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, del commissario Vittorio DEL MONTE, con l'assistenza della signora Pina Rosa Serrenti nelle funzioni di segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

### **DELIBERA N. 11 – 2019**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 129/2018 XXX SRL/ 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 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 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./129/2018 del 23/03/2018 con cui XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante pro-tempore, 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 l'istanza GU5 del 23/03/2018 (prot. 12464/A0305A) con XXX SRL ha presentato al CORECOM richiesta di adottare un provvedimento temporaneo finalizzato ad ottenere la riattivazione del servizio di telefonia mobile

VISTA la nota del 23.03.2018 prot. 12521/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 26.06.2018, prot. 26377/A0305-A, con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 7 luglio 2018;

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:

- Con riguardo alla telefonia mobile: il centro assistenza invece di aggiornare i piani tariffari attivava in data 26/01/2017 n. 5 SIM voce più una dati che non veniva mai consegnate e quindi mai utilizzate;
- Con riguardo alla telefonia fissa : il contratto “soluzione azienda extra large” ha sempre avuto problemi di funzionamento fin dal momento dell’ attivazione, nonostante numerosi reclami al servizio clienti

Sulla base di detta rappresentazione l’istante chiede :

- a) Per il mobile : storno totale di tutti gli importi addebitati in fattura per i nuovi 5 numeri voce oltre a quello dati, dal giorno dell’attivazione fino alla disattivazione;
- b) Indennizzo per l’attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti;
- c) Per il fisso : storno degli importi addebitati per il servizio di rete fissa, Indennizzo per sospensione del servizio e profili tariffari non richiesti.
- d) mancato riscontro ai reclami.

la Società VODAFONE non ha presentato memoria difensiva.

## **1. 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 storno degli importi addebitati in fattura per i nuovi 5 numeri voce oltre a quello dati.**

L’utente ha lamentato di essersi recato in data 20/01/2017 presso un centro VODAFONE per la variazione di piani tariffari, senonchè si avvedeva successivamente, in seguito al controllo delle fatture, che erano state attivate cinque nuove SIM voce e una dati, mai utilizzate in quanto mai consegnate ed ha pertanto chiesto lo storno totale di tutti gli importi addebitati in fattura per i nuovi 5 numeri voce oltre a quello dati, dal giorno dell’attivazione fino alla disattivazione

Dal formulario UG, depositato agli atti in data 1/12/2017, risulta che le utenze interessate sono le seguenti : XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX.

A tale proposito nulla ha eccepito l’operatore, non avendo depositato memoria difensiva.

Con riferimento alla lamentata scorrettezza della fatturazione va premesso in linea generale che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Conseguentemente si ritiene pertanto l'operatore Vodafone tenuto allo storno delle somme relative alle utenze XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX a partire dalla fatturazione successiva al 20/01/2017 fino al giorno della disattivazione.

Per quanto riguarda invece la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi/profilari tariffari non richiesti, deve rilevarsi che non vi è in atti evidenza probatoria del reclamo trasmesso dall'utente all'operatore a mezzo raccomandata A/R con riferimento a tale disservizio in data antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Piemonte.

Invero il gestore, in assenza di una contestazione dell'utente, non può conoscere la sussistenza di un disservizio e conseguentemente non può neanche risolverlo (v. la delibera AGCOM n. 69/11/CIR, n. 68/16/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia).

Pertanto, posto che l'avvenuto reclamo costituisce un presupposto ai fini dell'erogazione degli indennizzi, così come sancito in varie pronunce dell'AGCOM e recepito in ultimo dall'art. 14, comma 4) del Regolamento Allegato A alla delibera 347/18/CONS che espressamente prevede: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato in disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza usando l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*, si ritiene di rigettare la domanda di liquidazione di un indennizzo avanzata dal ricorrente sub b).

## **B.2 . Sulla richiesta di storno/ indennizzo per i disservizi relativi al servizio di rete fissa**

Con riguardo alla telefonia fissa la società XXX ha lamentato che fin dal momento dell'attivazione si erano verificati problemi di funzionamento relativi al contratto “soluzione azienda extra large”, non risolti nonostante numerosi reclami al servizio clienti.

Per questi motivi ha chiesto lo storno degli importi addebitati per il servizio di rete fissa, e l'indennizzo per sospensione del servizio e attivazione di servizi/profilari tariffari non richiesti.

Si rileva preliminarmente che l'oggetto della domanda non risulta chiaramente determinato, in quanto l'istanza appare eccessivamente scarna e non circostanziata. La descrizione dei fatti risulta invero estremamente coincisa (3 righe) e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione dell'oggetto della controversia.

Con riferimento alla richiesta relativa allo “storno della fatturazione” si rileva che la domanda non risulta determinata in quanto non emergono dall'esposizione dei fatti indicazioni di sorta atte a chiarire il *quantum* delle somme di cui si chiede lo storno né le relative fatture di riferimento.

Inoltre la parte istante non ha precisato nell'istanza introduttiva quale genere di problemi di funzionamento ovvero disservizi si sarebbero verificati, né ha indicato i numeri di telefono interessati dalle anomalie né ha infine circostanziato e quantificato il periodo di durata delle stesse, in modo da consentire, in ipotesi, una qualsivoglia quantificazione di un ipotetico indennizzo.

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto della domanda risultante da quanto esposto e richiesto nel formulario nei termini sopra descritti, l'istanza dell'utente non può trovare accoglimento.

### **B3. Sull' indennizzo per sospensione delle linee mobili**

Risulta infine agli atti che la società ha presentato in data 23/03/2018 (prot. 12464/A0305A) formulario GU5 nei confronti della società VODAFONE per la sospensione delle chiamate in uscita relative alla seguenti numerazioni : XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXXa far data dal 22/03/2018.

Il servizio risulta riattivato in data 30/03/2018.

Poiché l'operatore non ha provato che la propria condotta sia stata conforme agli obblighi previsti, sussiste una sua responsabilità contrattuale per la sospensione delle suddette numerazioni 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"*, e considerato altresì che l'art. 12 del Regolamento dispone che se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", gli importi vadano computati nella misura pari al doppio, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo per l'interruzione di giorni 8 (dal 22/03/2018 al 30/03/2018) per ciascuna linea telefonica per un totale complessivo di €. 720,00. (7,50X2X8 ggX 6 utenze).

### **B4. Sul mancato riscontro al reclamo**

La società istante ha genericamente chiesto un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, senza premurarsi però di indicare quale o quali reclami non sarebbero stati riscontati dall'operatore.

Dalla disamina della documentazione agli atti emerge che vi sarebbe stata una intesa corrispondenza fra la società e l'agente VODAFONE, costituita da uno corposo scambio di e-mail.

Risultano infine depositate agli atti una raccomandata del 6/12/2016 avente ad oggetto : "Richiesta di variazione di contratto di rete fissa" e un'altra del 6/12/2016 avente ad oggetto : "Richiesta di disattivazione immediata di alcuni servizi", ma poiché entrambe non possono essere considerate quali "reclami", non rappresentandone il contenuto sostanziale, per i motivi sopra esposti, si ritiene di rigettare la domanda di indennizzo in oggetto.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

## **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 23/03/2018 da XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante pro-tempore, corrente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

**Stornare** le somme relative alle utenze XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX a partire dalla fatturazione successiva al 20/01/2017 fino al giorno della disattivazione.

**Corrispondere** all'istante, a titolo di sospensione del servizio di telefonia mobile, la somma di €. 720,00;

**Rigetta** le domande sub b), c), d).

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