

DELIBERA DL/129/14/CRL/UD del 15 dicembre 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ / VODAFONE OMNITEL ██████████

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 15 dicembre 2014;

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*";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 9 luglio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/416/2013, con cui la ██████████ (di seguito, per brevità, "██████████") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Vodafone Omnitel ██████████ (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota del 18 luglio 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ed all'operatore H3G S.p.a. (di seguito, per brevità, "H3G") ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Il 7 febbraio 2011, l'istante sottoscriveva con Vodafone un contratto per medie e grandi imprese, che prevedeva: a) la migrazione di quattro utenze mobili (n. XXXXX61179, XXXXX55591, XXXXX25339, XXXXX24617) con l'offerta VF Chiavi in mano per tre utenze e VF Parla Facile per una; b) l'attivazione dell'offerta di telefonia Fissa Vodafone ADSL Centralino sulle numerazioni intestate all'utente con migrazione dei numeri;
- Per la migrazione delle utenze mobili, venivano consegnate n. 4 sim ed assegnati 4 numeri provvisori, che sarebbero stati sostituiti dalle numerazioni dell'istante una volta perfezionata la portabilità;
- La portabilità delle utenze mobili non veniva effettuata nei tempi prescritti, con conseguente aggravio di costi, per il periodo febbraio-luglio 2011, per canoni relativi alle numerazioni H3G e per canoni relativi alle numerazioni provvisorie Vodafone;
- A seguito di numerosi reclami, l'utente riceveva il 26 luglio 2011 una comunicazione con cui veniva informato che la portabilità della numerazione XXXXX61179 sarebbe avvenuta il 28 luglio 2011, mentre, con riferimento al numero XXXXX24617 (con numerazione provvisoria XXXXX85141), non essendo possibile effettuarne la migrazione, era necessario chiedere la disattivazione della relativa sim, con impegno allo storno delle penali per recesso anticipato. L'utente inviava pertanto la richiesta di disattivazione della sim associata al numero XXXXX85141 e restituiva il terminale, ma riscontrava, nelle fatture successivamente pervenute, ancora la presenza di addebiti per costi afferenti la medesima sim;
- A seguito di reclami, l'utente riceveva un rimborso di Euro 69,68 e una nota di credito di Euro 84,09, insufficienti a coprire gli importi addebitati;
- Successivamente, l'utente riceveva ulteriori fatture contenenti addebiti relativi alla suddetta sim, al rateo mensile del terminale restituito e alle penali per recesso anticipato, oltre a solleciti di pagamento di altre fatture nel frattempo emesse;
- Il 17 febbraio 2013, Vodafone bloccava i videofonini forniti al momento della stipula del contratto, che erano stati acquistati dall'utente;
- Con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva lo storno dei costi relativi alla numerazione XXXXX85141 a partire da agosto 2011 e la restituzione di quanto pagato, oltre un indennizzo di Euro 3.000,00;

- All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, Vodafone offriva lo storno dell'insoluto pari ad Euro 727,82, il rimborso dei costi relativi al numero provvisorio ed un indennizzo di Euro 150,00, oltre lo sblocco dei telefonini. L'utente non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- Con l'istanza di definizione, l'utente così precisava le domande di indennizzo: a) per il ritardo di 169 giorni nella portabilità (dal 7 febbraio 2011 al 26 luglio 2011), un indennizzo di Euro 845,00 ex artt. 6 e 12 Delibera 73/11/CONS; b) per la mancata disattivazione della sim associata al numero provvisorio XXXXX85141, dal 27 luglio 2011 al 21 agosto 2012 per 391 giorni, un indennizzo di Euro 1.955,00 ex art. 8, applicabile per analogia; c) per il blocco dei videofonini dal 17 febbraio 2013 al 30 maggio 2013 per 102 giorni un indennizzo di Euro 1.530,00, ex art. 4 applicabile per analogia e art. 12; d) per la mancata portabilità della numerazione XXXXX24617 un indennizzo di Euro 300,00 ex art. 11 applicabile per analogia. Concludeva chiedendo un indennizzo complessivo di Euro 4.630,00 oltre la riattivazione dei videofonini;
- Con memoria del 3 settembre 2013, l'utente precisava che: a) la portabilità di tre delle quattro utenze si era perfezionata fra i giorni 20-28 luglio 2011; b) la portabilità della quarta numerazione si era realizzata solo successivamente alla disattivazione, su altra scheda; c) la disattivazione della sim associata al numero provvisorio XXXXX85141 era stata effettuata solo il 21 agosto 2012. Produceva infine copia del bonifico di pagamento di alcune fatture;
- Con memoria del 9 settembre 2013, Vodafone contestava le avverse deduzioni e precisava che: a) l'utenza XXXXX24617, contrariamente a quanto comunicato dall'utente, non apparteneva ad H3G e per questo motivo ne era stata rifiutata la portabilità. L'utenza era già presente su rete Vodafone ed il 5 agosto 2011 era stata convertita da utenza consumer ricaricabile a utenza business in abbonamento. Nessuna responsabilità nel ritardo della conversione era pertanto attribuibile a Vodafone; b) sempre relativamente a detta utenza, l'istante aveva chiesto la disattivazione della numerazione provvisoria ad essa associata con missiva pervenuta il 2 agosto 2011 e con successiva missiva del 17 luglio 2012 e la disattivazione era stata effettuata il 3 agosto 2012. Stante il ritardo nella disattivazione, il gestore aveva stornato la fattura n. AC08629453 nonché la precedente fattura (aprile e giugno 2012), e in sede di conciliazione aveva offerto il rimborso degli importi addebitati nelle fatture emesse a ottobre e dicembre 2012 e febbraio 2013; c) per le altre utenze era stata chiesta una MNP incondizionata. La pratica era stata accantonata a febbraio, a marzo e ad aprile 2011 per la mancanza di documentazione. A luglio 2011, ricevuta una proposta corretta, Vodafone aveva proceduto alla importazione delle numerazioni; d) gli apparecchi cellulari erano stati sbloccati dopo l'udienza di conciliazione; e) l'utente ha un insoluto di Euro 727,81 per il mancato pagamento delle fatture AC11680698 e AC 183000183, non contestate;
- Con memoria a fini istruttori, H3G precisava che: a) la numerazione XXXXX61179 è stata presa in carico il 25 luglio 2011, validata il 26 ed espletata il 28 luglio; b) la numerazione XXXXX55591 è stata presa in carico il 13 luglio, validata il 14 ed espletata il 18 luglio; c) la portabilità della numerazione XXXXX24617 è stata rifiutata tre volte (il 14 aprile, il 14 luglio e il 26 luglio 2011) con causale MSISDN non appartenente a H3G; d) la numerazione XXXXX25339 non è mai appartenuta ad H3G e non vi è richiesta di portabilità;
- All'udienza del 2 dicembre 2013, Vodafone offriva un indennizzo di Euro 500,00 e lo storno dell'insoluto. L'utente non accettava la proposta e gli atti venivano rimessi al collegio per la

decisione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

2.2. Nel merito.

2.2.1. Sulla portabilità

L'istante lamenta la ritardata portabilità delle utenze mobili, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

L'operatore contesta l'addebito, deducendo che il ritardo sarebbe dipeso da imprecisione dei dati comunicati dall'utente e da carenze documentali.

La domanda dell'istante è fondata per le seguenti ragioni.

Nella fattispecie si è in presenza di un contratto stipulato tramite un agente Vodafone. L'utente ha prodotto la proposta di abbonamento sottoscritta il 7 febbraio 2011, dalla quale risulta che venne richiesta la portabilità di quattro utenze e vennero fornite quattro sim Vodafone, una per ogni numero da importare.

Vodafone deduce che per tre utenze il ritardo nella MNP dipese dapprima dalla presenza nella proposta di cancellazioni e contraddizioni, in seguito dalla mancanza di documenti di cui aveva chiesto l'integrazione all'agente. Tali elementi sarebbero stati forniti dall'agente solo a luglio 2011 e, a seguito di ciò, le utenze vennero importate. Per la quarta utenza, la ritardata conversione da utenza consumer ricaricabile a utenza business in abbonamento sarebbe dipesa dalla imprecisione dei dati comunicati dall'utente.

La condotta dell'operatore, sia nella procedura di portabilità che nella conversione, è comunque censurabile come inadempimento contrattuale.

Deve infatti ritenersi che il contratto venne concluso tra l'utente e l'agente Vodafone il 7 febbraio 2011, con il verificarsi degli effetti del negozio direttamente nella sfera giuridica dell'operatore. alcuna conseguenza può dunque derivare in capo all'utente dalla mancanza della documentazione integrativa, accertata da Vodafone solo dopo la già avvenuta accettazione della proposta da parte del suo agente; né alcuna responsabilità è imputabile all'utente per la mancata consegna della documentazione, richiesta da Vodafone al proprio agente e non all'istante. Infine, la dedotta imprecisione dei dati relativi alla quarta utenza non giustifica il ritardo di oltre cinque mesi nella conversione dell'utenza da ricaricabile ad abbonamento, in quanto l'operatore, fallita la prima richiesta di migrazione, ben avrebbe potuto tempestivamente effettuare le necessarie verifiche e provvedere alla conversione ed applicazione del piano prescelto.

Da quanto sopra, attesa l'esistenza e la validità del contratto concluso dall'agente Vodafone con l'istante, consegue la responsabilità di Vodafone per la ritardata portabilità delle numerazioni, ed il diritto dell'utente alla liquidazione del relativo indennizzo.

Per quanto riguarda la durata del ritardo, si prende a riferimento quale dies ad quem la data del 26 luglio 2011 indicata dall'utente. Non possono infatti prendersi in considerazione le (parzialmente) differenti date di espletamento della portabilità indicate da Vodafone, non avendo

l'operatore prodotto valida documentazione al riguardo (le schermate del sistema informatico sono meramente riprodotte nel corpo della difesa).

Considerate dunque la data di conclusione del contratto e la data di espletamento della portabilità, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 6.1, 12.1 e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, l'indennizzo si liquida in Euro 845,00.

Non può essere accolta la domanda di liquidazione di un distinto indennizzo per la mancata portabilità della numerazione XXXXX24617 associata alla numerazione provvisoria XXXXX85141. La portabilità/conversione del numero, infatti, come dichiarato dall'istante, si è realizzata, sia pure su altra scheda, e l'utente non ha precisato la data in cui tale procedura è stata ultimata. L'inadempimento di Vodafone rientra dunque nella fattispecie, già indennizzata, di ritardata portabilità delle numerazioni.

2.2.2.Sulla mancata disattivazione

L'istante lamenta che, nonostante la richiesta di disattivazione dell'utenza provvisoria XXXXX85141 inoltrata con raccomandata del 27 luglio 2011, la stessa è stata disattivata solo in data 21 agosto 2012, con conseguenti addebiti di costi per servizi non richiesti.

La circostanza è sostanzialmente ammessa da Vodafone, che dichiara di aver ricevuto la richiesta di disattivazione il 2 agosto 2011, e di avervi provveduto solo il 3 agosto 2012, a seguito di una ulteriore missiva del 17 luglio 2012 inviata dall'utente.

E' pertanto applicabile alla fattispecie, per analogia, quanto previsto dall'art. 8.1 del Regolamento Indennizzi, ovvero il riconoscimento di un indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, dalla data di ricezione della prima missiva (2 agosto 2011) al 21 agosto 2012 (data in cui l'utente dichiara di aver avuto cognizione della disattivazione, non potendosi prendere in considerazione, per le ragioni su esposte, la diversa data indicata da Vodafone del 3 agosto 2012).

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 8.1 del Regolamento Indennizzi, l'indennizzo viene liquidato in Euro 1.925,00.

Spetta inoltre all'utente, a fronte del colpevole ritardo di Vodafone nella disattivazione, il rimborso e lo storno delle somme addebitate per l'utenza provvisoria dal 2 agosto 2011.

Vodafone dovrà quindi provvedere a regolarizzare la posizione contabile dell'utente, rimborsando tutto quanto dallo stesso pagato con riferimento alla numerazione provvisoria XXXXX85141 dal 2 agosto 2011, nonché stornando tutto l'insoluto afferente tale numerazione, sempre dal 2 agosto 2011, ivi inclusi gli addebiti per penale per recesso anticipato e ratei del telefono associato, essendo stata la disattivazione richiesta da Vodafone per procedere alla conversione/migrazione del numero XXXXX24617 (come risulta dalla e mail del 26 luglio 2011 dell'agente Vodafone, in atti).

2.2.3.Sullo sblocco degli apparati

L'istante lamenta il blocco degli apparati effettuato da Vodafone il 17 febbraio 2013, chiedendo la liquidazione di un indennizzo in analogia con la fattispecie di sospensione o cessazione amministrativa di servizi.

Dalla documentazione in atti risulta che gli apparati vennero acquistati con pagamento rateale del prezzo. Risulta inoltre che l'utente, alla data in cui gli apparati vennero bloccati, non aveva provveduto all'integrale pagamento di quattro fatture, avendone contestato alcuni importi.

L'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, come modificato dalla Delibera n. 95/08/CONS, stabilisce che: " Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi 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. 2. Ai fini del comma precedente: *a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione. Omissis*".

L'art. 17.4 delle CGC prevede poi che: "...Il conto telefonico deve essere pagato per intero. Qualsiasi pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione dei servizi o la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 20.3. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni nei termini contrattuali, con salvezza di eventuali diritti, anche nel caso di sospensione per qualsiasi causa dei servizi o di contestazioni sull'importo delle fatture".

Da quanto sopra, consegue che l'utente, pur legittimamente contestando le fatture, avrebbe comunque dovuto provvedere al pagamento integrale delle fatture o perlomeno al pagamento parziale delle somme non contestate, e che pertanto, stante l'integrale mancato pagamento, Vodafone abbia legittimamente effettuato il blocco degli apparati, ovvero la sospensione dei servizi.

Nessun indennizzo può pertanto essere riconosciuto all'utente.

L'operatore dichiara infine di aver provveduto a sbloccare gli IMEI degli apparecchi cellulari a seguito dell'udienza di conciliazione ed è tenuto a provvedervi, ove non ancora effettuato.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla ██████ nei confronti dell'operatore Vodafone Omnitel ██████ sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla ██████ in data 9 luglio 2013.

La società Vodafone Omnitel ██████ è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 845,00 (ottocento quarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 1.925,00 (millenovecento/25) a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società Vodafone Omnitel ██████ è inoltre tenuta a regolarizzare la posizione contabile dell'utente, al netto di rimborsi e storni già effettuati, rimborsando tutto quanto dallo stesso pagato con riferimento alla numerazione provvisoria XXXXX85141 dal 2 agosto 2011, nonché stornando tutto l'insoluto afferente tale numerazione, sempre dal 2 agosto 2011, ivi inclusi gli addebiti per penale per recesso anticipato e ratei del telefono associato, e a ritirare la pratica di recupero crediti a sua cura e spese.

La società Vodafone Omnitel ██████ è infine tenuta a provvedere allo sblocco dei terminali dell'utente, ove non già effettuato.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 15 dicembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto