
ATTI 1.21.1. – 2016/585/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 33 del 3 maggio 2018

Sono presenti i componenti del Comitato:

| | | |
|-----------------|----------|-----------------|
| BOSCAGLI | Giulio | Vice Presidente |
| SAVOINI | Gianluca | Vice Presidente |
| BORELLA | Diego | |
| ROLANDO | Stefano | |

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Vodafone S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTE l'istanza presentata in data 25 gennaio 2016 con cui la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 25 gennaio 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la Sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Vodafone S.p.A. (d'ora in avanti Vodafone) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete mobile.

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXX, nell'istanza di definizione e nella documentazione alla stessa allegata, ha rappresentato quanto segue:

- la sig.ra XXX ha sottoscritto contratto Vodafone nel 2013 con durata 30 mesi.
- a causa di un disguido di carattere bancario (il cambio del n. di carta di credito) la fattura n. XXX di € 120,61 Euro non è stata saldata entro la scadenza del 16 maggio 2015;
- il 30/09/2015 Vodafone ha disattivato il servizio per morosità;
- le altre fatture sono sempre state pagate regolarmente e anche la fattura interessata è stata pagata ma il servizio non è stato riattivato.
- la sig.ra XXX non ha mai chiesto la disattivazione del contratto
- la sig.ra XXX non ha mai ricevuto nessuna comunicazione per mancato pagamento e contesta gli importi in fattura n° XXX riferiti al contributo di disattivazione e gli importi per servizi che sono stati disattivati.

Per tutto quanto sopra esposto la sig.ra XXX formula le seguenti richieste:

- i. Storno degli importi esposti nella fattura n. XXX a titolo di Corrispettivo per "Recesso anticipato/disattivazioni anticipate" e "Add. disatt. mancato pagamento";
- ii. Ritiro della pratica di recupero crediti;

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- in data 6.7.2013 parte istante aderiva all'offerta Vodafone "Relax Classic", che prevedeva la fornitura di apparato Samsung Galaxy S3, con pagamento rateale per 30 mesi;
- Vodafone provvedeva più volte a contattare la Sig.ra XXX tramite l'Ufficio Amministrativo al fine di regolarizzare il pagamento della fattura n. XXX con scadenza 16.5.2015;
- Vodafone in data 15.9.2015 procedeva a sospendere i servizi per le chiamate in uscita, così come da condizioni generali di contratto;
- in data 21.09.2015 Vodafone, mediante call center, continuava a sollecitare il pagamento di fatture che non venivano pagate alla scadenza;
- in data 30.9.2015 Vodafone procedeva alla disattivazione del contratto, così come da condizioni generali di contratto;
- la fattura n. XXX del 10.10.2015 ad oggi insoluta risulta corretta.
- "ad ogni buon conto Vodafone Italia spa, ritenuta congrua l'offerta proposta in sede di conciliazione paritetica, è disponibile a titolo conciliativo, solo *pro bono pacis*, senza riconoscimento di responsabilità alcuna, a stornare il 50% dell'attuale insoluto di € 452,18 e a ritirare la pratica di recupero del credito in esenzione spese a fronte del pagamento da parte della sig.ra XXX della somma di € 226,09 a favore di Vodafone".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Entrando nel merito, si ritiene che le richieste della parte istante possano essere accolte per i motivi qui di seguito esposti.

Uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP e ribadito dalla Carta del Cliente di Vodafone) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni": Le uniche eccezioni al principio della continuità nell'erogazione di servizi riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (all. A, Del. 173/07/CONS), ovvero sia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa ("Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso", così recita il comma 1 del citato art. 5) il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio. Alla luce di tali disposizioni va valutato il caso in esame.

Dall'istruttoria condotta si rileva innanzi tutto che Vodafone, nella propria memoria conferma l'avvenuta sospensione del traffico in uscita a far data dal 15 settembre 2015 e la successiva disattivazione dell'utenza occorsa in data 30 settembre 2015.

Risulta affermato dalla parte istante, e confermato dall'operatore, il mancato pagamento della fattura Vodafone n. XXX emessa in costanza del contratto siglato il 7 giugno 2013 (con piano "Relax Classic"); per contro, non risulta alcuna prova circa mancato/ritardato pagamento di altre fatture. Dunque, da quanto acquisito all'istruttoria, non emerge il dato fattuale dei ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti che rappresenta, ai sensi del citato art. 5 del Regolamento di cui alla Del 173/07/CONS, uno dei presupposti oggettivi in grado di giustificare la condotta sospensiva dell'operatore.

Dalle produzioni documentali dell'operatore, non emerge inoltre alcuna prova circa il preavviso di sospensione che costituisce l'ulteriore condizione di legittimità per la sospensione dei servizi. Né vi è prova dei solleciti di pagamento da parte dall'operatore. La loro effettuazione peraltro è circostanza contestata dall'utente.

Tutto quanto sin qui rilevato consente di affermare che la condotta di Vodafone è stata posta in essere in violazione delle disposizioni regolamentari in materia di regolarità e continuità nella fornitura del servizio.

Inoltre si rileva che la cessazione del contratto è avvenuta solo 15 giorni dopo la sospensione del servizio in uscita. Tale disattivazione/cessazione, da considerare illegittima in quanto, come visto, occorsa in violazione della normativa sopra citata, non può dunque fondare la pretesa da parte di Vodafone del pagamento dei costi per recesso anticipato e di disattivazione dei servizi, che, pertanto, dovranno essere interamente stornati. Parimenti stornata dovrà essere la somma di € 10,80 esposta a titolo di canone per l'offerta RELAX Classic, considerato che tale canone è relativo al periodo in cui il servizio era già stato illegittimamente sospeso per le chiamate in uscita.

Dunque la fattura n. XXX del 10 ottobre 2015, di € 452,18 andrà stornata integralmente, con il conseguente ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'operatore.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 100,00 in favore della sig.ra XXX per le spese relative alla presente procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. L'accoglimento dell'istanza presentata da XXX nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone S.p.A. è tenuta:

- i. a stornare integralmente la fattura n. XXX di € 452,18;
- ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;

3. La società Vodafone S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Dott. Massimiliano Della Torre

Il Vice Presidente Co.Re.Com
Dott. Giulio Boscagli

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre