



Determinazione 3/2016

Definizione della controversia Daviddi XXX/Vodafone Italia s.p.a. - a marchio Teletu

IL DIRIGENTE

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;

VISTO il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

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

VISTA la deliberazione 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*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 28 novembre 2014, con cui il sig. Daviddi XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia s.p.a - a marchio Teletu ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 1° dicembre 2014 e del 19 febbraio 2015, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 30 marzo 2015;

VISTO il verbale dell'udienza del 30 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 14 ottobre 2014, il sig. XXX Daviddi ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Vodafone Italia s.p.a. – a marchio Teletu (d'ora in avanti Teletu), ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione*

delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e internet/adsl.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX Daviddi, titolare dell'utenza XXX, nell'istanza di definizione amministrativa della controversia e nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue:

- Di avere, in data 20 gennaio 2014, inviato richiesta di disdetta della linea telefonica XXX, intestata alla madre – XXX – deceduta in data 16 gennaio 2014, e relativa all'abitazione di quest'ultima sita in X, via XXX;
- Che, in data 24 febbraio 2014, Teletu erroneamente ha disattivato i servizi fonia e adsl sulla linea con XXX, intestata al sig. Daviddi e attiva dal 1996;
- Di avere presentato reclamo via fax e via *e-mail* in data 25 febbraio 2014;
- Che, in seguito al reclamo, al sig. Daviddi veniva proposta telefonicamente “una nuova numerazione” non essendo possibile “recuperare quella storica con riattivazione dei servizi prima di 20/30 giorni”;
- Che, avendo urgenza di avere la linea, il 18 marzo 2014 i servizi sono stati attivati con un altro operatore.

Sulla base di quanto lamentato, il sig. Daviddi ha formulato le seguenti richieste:

- Indennizzo di € 1000,00 per perdita della numerazione in essere dal 1996;
- Indennizzo di € 500,00 per disattivazione del servizio dal 24 febbraio al 18 marzo 2014;
- Annullamento della fattura n. 23730228648 del 22 marzo 2014 di € 44,31;
- Annullamento delle rate residue del *router*, tenuto a disposizione per il ritiro presso la residenza del sig. Daviddi;
- Ritiro della pratica di recupero crediti.

1. La posizione dell'operatore

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

- Teletu ha correttamente disattivato l'utenza XXX;
- Teletu ha correttamente addebitato nella fattura n. 23730228648 i costi relativi all'utenza XXX per i consumi e il servizio di dotazione del router ADSL;

Teletu si è resa disponibile a stornare l'intero importo di cui alla citata fattura e a *“corrispondere l'importo di € 600,00 a titolo di indennizzo per la disattivazione dell'utenza telefonica XXX”*.

2. Motivazione della decisione

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

Nel merito, le domande formulate dal sig. Daviddi possono essere parzialmente accolte per i motivi qui di seguito esposti.

a) Con riguardo alla richiesta di indennizzo per l'erronea cessazione dei servizi sull'utenza XXX, va premesso che, come è noto, uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, Del. A.G.Com. 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*. Le uniche eccezioni a tale principio 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 *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti* (all. A, Del. A.G.Com. 173/07/CONS), ovverossia 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 incombono comunque in capo all'operatore vincoli e oneri precisi: la sospensione deve infatti riguardare *solo* il servizio cui il mancato ripetuto pagamento si riferisce e deve essere preceduta da un congruo preavviso. Il mancato rispetto di tali oneri rende illegittima la sospensione del servizio, con l'insorgere del diritto dall'utente che ha subito il disservizio ad un congruo indennizzo.

Nel caso in esame, dalla documentazione acquisita all'istruttoria risulta quale circostanza pacifica (ammessa dallo stesso operatore nella propria memoria) la disattivazione dell'utenza XXX, avvenuta tuttavia in assenza di alcuno dei presupposti sopra indicati e in assenza di una volontà di cessazione espressa dell'utente. Risulta altresì provato che in data 25 Febbraio 2014 il sig. Daviddi ha inviato reclamo con richiesta di riattivazione della linea a Teletu, cui tuttavia non è seguita né la sollecita riattivazione dell'utenza né una risposta scritta.

Emerge poi quale circostanza riferita dall'utente e non contestata dall'operatore il fatto che il sig. Daviddi abbia ricevuto da un operatore del *call center* di Teletu l'indicazione di dovere attivare un nuova numerazione per potere usufruire immediatamente dei servizi (in attesa di riavere la numerazione disattivata) e che, a fronte di tale comunicazione, il sig. Daviddi abbia preferito rivolgersi a un altro operatore, perdendo l'originaria numerazione.

Sulla base di tutto quanto emerso, si ritiene che la condotta di Teletu abbia integrato un'illegittima cessazione dei servizi cui corrisponde il diritto dell'utente che ha subito il disservizio a un congruo indennizzo; tale indennizzo va calcolato sulla base di quanto disposto dall'art. 4, comma 1, c.d. *Regolamento Indennizzi* (all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS), moltiplicando il parametro giornaliero di € 7,50 per i due servizi attivi sull'utenza 02/4152191 (voce e ADSL) e per i 22 giorni intercorsi tra la data della cessazione dell'utenza (24 febbraio 2014) e la data dell'attivazione dei servizi con altro operatore (18 marzo 2014): a partire da tale data infatti il sig. Daviddi ha potuto usufruire dei servizi di comunicazione, rinunciando di fatto definitivamente ai servizi di Vodafone e manifestando per fatti concludenti la perdita dell'interesse ad avere riattivata la linea con tale operatore. Considerati dunque il parametro indennizzatorio giornaliero, il numero dei servizi e la durata della disattivazione il sig. Daviddi risulta avere diritto a un indennizzo pari a € 330,00.

b) Con riguardo alla richiesta di “annullamento” (o, più correttamente, di storno) della fattura n. 23730228648 del 22 marzo 2014 si € 44,31, la stessa può essere accolta solo in parte, atteso che risultano comunque dovuti i costi esposti per abbonamento e rate del *router* fino al 23 febbraio 2014, mentre dovranno essere stornati gli importi relativi alle rate residue del router pari ad € 22,341.

c) In merito alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, la stessa non può trovare accoglimento. Invero, secondo quanto affermato dallo stesso utente, l'operatore del *call center* di Teletu lo avrebbe avvisato della possibilità di riattivare l'utenza anche se non prima di 20/30 giorni, e della necessità, nell'attesa, di attivare una nuova numerazione. Dunque il sig. Daviddi ben avrebbe potuto riavere il numero relativo all'utenza cessata, seppure non immediatamente rispetto alla disattivazione non voluta dei servizi. Con l'attivazione di una nuova linea con un altro operatore l'utente si è invece definitivamente, volontariamente, precluso la possibilità di vedersi riattivare la vecchia numerazione.

3. Spese di procedura

Atteso l'esito dell'istruttoria condotta nonché il comportamento delle parti durante l'intera procedura, ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, art. 19, comma 6, si ritiene ragionevole che Teletu provveda alla corresponsione della somma di € 100,00 in favore del sig. XXX Daviddi a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

DETERMINA

a definizione della controversia Daviddi/Vodafone Italia s.p.a. – a marchio Teletu, che :

- Vodafone Italia s.p.a. – a marchio Teletu provveda a corrispondere a favore del sig. Daviddi la somma di € 330,00 a titolo di indennizzo per la illegittima cessazione dei servizi di rete fissa e internet sull'utenza XXX;
- Vodafone Italia s.p.a. – a marchio Teletu provveda stornare gli importi relativi alle rate residue del router pari ad € 22,34, esposti sulla fattura n. 23730228648 del 22 marzo 2014;
- corrispondere a favore del sig. Daviddi la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Milano, 9 maggio 2016

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre

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.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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
Dott. Massimiliano Della Torre