
ATTI 1.21.1. – 2018/05539/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 20

del 12 febbraio 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna	Presidente
PERIN	Claudia	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
CAVALLIN	Mario	
DONADONI	Pierluigi	

Oggetto: **Definizione della controversia XXXX XXXX XXXXXX/VODAFONE ITALIA S.P.A.**

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

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. 01 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. 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");

VISTA l'istanza presentata in data 13.07.2018 con cui la società XXXXXXXX XXXXXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia 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 del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 13.07.2018 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 società XXXXXXXX XXXXXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Vodafone Italia S.p.a. (da qui in seguito Vodafone) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia privata.

1. La posizione dell'istante

La società XXXXXXXX XXXXXXXX nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di aver inoltrato in data 11.10.2016 richiesta di migrazione a Vodafone per le numerazioni XXX - XXX;
- di aver provveduto al pagamento della prima fattura anche se parzialmente non dovuta contestando regolarmente tutte le successive fatture ricevute, eccessivamente onerose, senza avere risposte congrue;
- di essersi resa conto che erano state attivate quattro ulteriori utenze (numeri XXXXXXXX - XXXXXXXXX - XXXXXXXXX - XXXXXXXXX) senza alcuna specifica richiesta;
- di aver migrato a marzo 2017, a causa dei numerosi disservizi, le due numerazioni ad altro gestore;
- di aver notato sin dall'inizio della fornitura che le fatture non corrispondevano a quanto contrattualmente stabilito;
- di aver inoltre ricevuto fatture con costi per recesso anticipato non previsti in contratto;
- di aver addirittura ricevuto numerosi solleciti di pagamento da parte di società di recupero crediti che richiedevano il pagamento dei servizi sopra indicati di cui più volte era stata disconosciuta l'attivazione;
- di aver inviato un reclamo tramite raccomandata in data 5.7.2017, contestando quanto avvenuto e chiedendo la disattivazione di tutte le numerazioni non riconosciute e diverse dalle due numerazioni iniziali XXXXXXXXX e XXXXXXXXX;
- di non aver mai ricevuto risposta al predetto reclamo.

Sulla base di tutto quanto esposto la società XXXXXXXX XXXXXXXX formula le seguenti richieste:

- I. Storno totale degli insoluti;
- II. Rimborso di euro 136,03;
- III. Indennizzo di € 4.500,00 per attivazione di servizi non richiesti;
- IV. Indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo;
- V. Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone non ha depositato alcuna memoria. Nel corso dell'udienza di discussione si è limitata a dichiarare di non poter addivenire ad alcuna definizione bonaria con l'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

a. In merito alle richieste sub i) e ii) formulata dall'istante di storno degli insoluti e di rimborso di € 136,03 si ritiene che le stesse debbano essere accolte. Dalla documentazione allegata risulta chiaramente che la società XXXXXXXX XXXXXXXX ha chiesto a Vodafone la migrazione di due numerazioni (nn. XXXXXXXX - XXXXXXXX) prevedendo un costo mensile di € 56,40. Vodafone ingiustificatamente e peraltro senza fornire valide motivazioni al riguardo non avendo depositato alcuna memoria né prodotto documentazione ha attivato quattro numerazioni non richieste (nn. XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX) applicando tariffe non concordate tra le parti oltre che costi per recesso anticipato. Tali ultimi costi non sono mai stati comunicati al cliente, non risultando nell'offerta accettata ed in ogni caso riguardanti utenze sconosciute dalla società. Al riguardo si richiama l'art. 51 comma 6 del Codice del Consumo, che prevede che *"Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole."* Nel caso di specie, nulla di tutto ciò è avvenuto, non risultando alcuna richiesta di attivazione di tali nuove numerazioni né documentazione a supporto di ciò.

b. In merito alla richiesta sub iii) di corresponsione di un indennizzo pari ad € 4.500,00 per attivazione di servizi non richiesti si ritiene che la stessa debba essere accolta. Richiamando la motivazione di cui al punto che precede nonché l'art. 8 comma 1 dell'Allegato A della delibera 73/11/CONS che prevede che: *"Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione"* si ritiene congruo corrispondere un indennizzo pari ad € 5,00 al giorno (in ossequio a quanto stabilito dall'art. 12 del richiamato allegato A, in merito all'applicazione in misura unitaria dell'indennizzo, in caso di titolarità di più utenza) a partire dal 21.10.2016 (data di attivazione dei servizi con Vodafone) sino al 19.04.2017 (ultimo giorno prima che i servizi fossero forniti da Telecom, come risultante dalla prima fattura Telecom allegata) per un totale di € 900,00.

c. In merito alla richiesta sub iv) di indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo si ritiene che la stessa debba essere accolta. Dalla documentazione agli atti risulta che la società istante ha inviato reclamo a Vodafone in data 5.7.2017 contestando quanto avvenuto e chiedendo la disattivazione di tutte le numerazioni non riconosciute e diverse dalle due numerazioni iniziali XXX XXXXXX e XXXXXXXX rimasto, tuttavia, privo di alcun riscontro da parte dell'operatore. Si richiama, al riguardo, l'art. 11 allegato A Del. n. 73/11/CONS che prevede: *"Se l'operatore non fornisce alcuna risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"*. Alla luce di quanto sopra precisato si ritiene congruo corrispondere alla XXXXXXXX XXXXXXXX un indennizzo pari ad 300,00.

4. Spese di procedura

L'art. 19, comma 6, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, Regolamento cit., prevede la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Considerato il totale rigetto delle domande dell'istante si ritiene congruo riconoscere all'istante le spese di procedura quantificate in € 100,00.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1) L'accoglimento dell'istanza presentata dalla XXXXXXXX XXXXXXXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa;

2) La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a rimborsare all'utente l'importo di € 136,03 (centotrentasei/03);

3) La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 900,00 (novecento/00) quale indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;

4) La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per mancata risposta ai reclami, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

5) La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 per le spese di procedura;

6) La società Vodafone Italia 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 del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del CORECOM
Marianna Sala

È 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. 01 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 del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini