

DELIBERA N. 38/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX BUZZELLI / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 74/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 15 luglio 2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l'istanza presentata dal Sig. Buzzelli XXX, presentata in data 25/03/2016 ed acquisita in pari data al prot. 7366;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta una fatturazione sproporzionata, contenente tra le voci il deposito cauzionale di € 120,00 e subisce la disattivazione sia della chiavetta Internet che dell'utenza fissa. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nelle memorie difensive prodotte e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 24/12/2014 sottoscriveva un contratto con Vodafone Omnitel B.V. "per offerta a rate" avente ad oggetto una chiavetta internet con formula "Abbonamento internet 1 anno" con addebito diretto su C/C per l'intero anno 2015 (contratto su numero di telefono 344.114XXXX);
- b. In data 08/01/2015 stipulava un contratto per telefono fisso (Vodafone Classic Telefono Fisso) con addebito diretto su C/C. Successivamente, effettuava richiesta di cambio modalità di pagamento, passando da addebito bancario a bollettino postale, con la consapevolezza che il costo di tale variazione sarebbe stato pari a 20,00 €;
- c. Ad Aprile 2015 perveniva fattura con la quale veniva addebitata una somma di 120,00 €, a titolo di deposito cauzionale, così suddivisa: 100,00 € per la chiavetta internet e 20,00 € per il telefono fisso; veniva addebitata anche una somma di 4,00 € per il cambio di modalità del pagamento. Sottolinea che prima di richiedere il cambio di pagamento era stato assicurato del fatto che sarebbero stati addebitati soltanto 20,00 € di deposito cauzionale per la linea (regolarmente pagati);
- d. Nonostante i vari reclami telefonici cui non seguivano risposte chiarificatrici da parte del gestore convenuto, si recava nuovamente al centro Vodafone: la dipendente del centro invitava l'istante a provvedere al pagamento della fattura, sottraendo dall'importo i 100,00 € non dovuti. Dunque l'istante provvedeva al pagamento dell'importo relativo solo al canone fisso, aggiungendo i 20,00 € di cauzione del telefono fisso;
- e. Il 12/05/2015, provvedeva alla disdetta della chiavetta internet, ma successivamente, consigliato da Vodafone, decideva di annullare la disdetta per poter usufruire della chiavetta internet già pagata fino a Dicembre 2015, senza essere a conoscenza di alcun deposito cauzionale aggiuntivo;
- f. In data 14/05/2016 la Vodafone, arbitrariamente, senza alcun preavviso, sospendeva la chiavetta internet, pagata per l'intero anno 2015 ed il telefono fisso, relativamente al quale continuava a ricevere fatture che venivano regolarmente pagate, nonostante la mancata fruizione dei servizi; in data 07/09/2015 l'operatore, senza ulteriore comunicazione risolveva il contratto, facendo perdere la titolarità del proprio numero fisso posseduto da oltre 20 anni.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. indennizzo per sospensione della rete fissa senza preavviso calcolato a partire dal 14/05/2015 al 07/09/2015;
- ii. indennizzo per sospensione della chiavetta internet senza preavviso calcolato a partire dal 14/05/2015 al 07/09/2015;

- iii. indennizzo per cessazione della rete fissa senza preavviso calcolato a partire dal 07/09/2015 al 01/06/2016;
- iv. indennizzo per cessazione della chiavetta internet senza preavviso calcolato a partire dal 07/09/2015 al 01/06/2016;
- v. indennizzo per perdita del numero telefonico;
- vi. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- vii. rimborso di 200 € per spese di procedura;
- viii. riattivazione della linea fissa e nota di credito per le fatture emesse e pagate senza fruire del servizio.

Allega: esito negativo di conciliazione; contratto “per offerta a rate” avente ad oggetto una chiavetta internet con formula “Abbonamento internet 1 anno; contratto per telefono fisso (Vodafone Classic Telefono Fisso); richiesta cambio modalità di pagamento; fattura Aprile 2015; ricevuta pagamento fattura Aprile 2015; disdetta chiavetta internet.

2. La posizione di Vodafone

In merito ai fatti oggetto di controversia, l'operatore si oppone alle richieste avanzate dall'istante per le seguenti ragioni, eccependo l'infondatezza dell'istanza.

Tramite comunicazione avvenuta in data 20/03/2015, l'istante chiedeva espressamente il cambio di modalità di pagamento delle fatture, preferendo pagare a mezzo bollettino postale. In quella data, il Sig. Buzzelli era intestatario, come dallo stesso riconosciuto, di due contratti. Non avendo specificato nulla nella richiesta, Vodafone provvedeva a modificare il metodo di pagamento per entrambe le posizioni.

Nella fattura emessa successivamente, pertanto, veniva addebitato il deposito cauzione per l'importo di € 20,00 per la linea fissa ed € 100,00 per la SIM dati.

Il deposito cauzionale di € 100,00 non veniva corrisposto come pacificamente ammesso dallo stesso utente.

Dopo diversi mesi di mancato pagamento, in data 07/09/2015 veniva disattivata l'utenza fissa, mentre la SIM dati veniva cessata a seguito della disdetta trasmessa dal Sig. Buzzelli con comunicazione del 12/05/2015.

Allega alla propria memoria:

- Modifica condizioni di pagamento del 20/03/2015;
- Disdetta SIM dati;
- Fatture insolute.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente per le ragioni di seguito evidenziate.

Relativamente all'asserita illegittima sospensione del servizio, dagli atti del procedimento risulta che Vodafone, così come precisato nella propria memoria difensiva prodotta, ha sospeso il servizio procedendo alla disattivazione dello stesso in

data 07/09/2015. Non risulta tuttavia che avesse provveduto ad inviare il preavviso all'istante. Sotto questo profilo, si rileva, infatti, che l'operatore convenuto non ha prodotto alcuna comunicazione di preavviso inviata al Sig. Buzzelli né ha dato atto di averlo informato, in altro modo. Ne consegue che l'operatore è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla illegittima sospensione amministrativa della linea voce. Relativamente al mancato pagamento del deposito cauzionale, ancorché previsto dalle condizioni generali di contratto, si deve tuttavia precisare che nel caso di specie l'istante, credendo che l'importo da corrispondere fosse solo quello di euro 20,00, ha comunque proceduto al pagamento parziale della fattura contestata e ciò anche a seguito delle rassicurazioni fornitegli presso il Centro Vodafone al quale si era rivolto.

Non si ravvisa invece nessuna responsabilità in merito alla asserita illegittima sospensione della chiavetta atteso che la stessa veniva cessata a seguito della disdetta trasmessa dall'istante. Né lo stesso ha dato prova di averla voluta annullare come invece affermato nell'istanza di definizione e negli atti difensivi prodotti. Pertanto si ritiene che Vodafone possa essere ritenuta responsabile solo della illegittima sospensione del servizio voce relativo alla linea fissa.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "nel 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 ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Ne discende che l'istante ha diritto alla corresponsione di tale indennizzo da calcolarsi dal 12/05/2015 (data di sospensione dichiarata dall'istante e non contraddetta dall'operatore convenuto) al 07/09/2015 (data in cui l'operatore ha proceduto alla risoluzione unilaterale del contratto) per 118 giorni di sospensione del servizio voce relativo alla utenza fissa, pari ad euro 885,00 (euro 7.50 x 118 gg.).

Per le medesime motivazioni la società Vodafone è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o lo storno delle fatture riferite al periodo che va dal 12/05/2015 al 07/09/2015.

Quanto all'asserita perdita della numerazione, l'istante lamenta la perdita della numerazione associata all'utenza 085/91XXXX attiva da oltre trenta anni, per fatto imputabile all'operatore Vodafone e chiede la liquidazione del corrispondente indennizzo. La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti che seguono. Al riguardo, dagli atti del procedimento emerge che Vodafone, stante il mancato pagamento da parte dell'istante della fattura contenente l'addebito per il deposito cauzionale, ha provveduto a risolvere unilateralmente il contratto in data 07/09/2015 disattivando l'utenza de qua. L'istante ha precisato di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione di preavviso in merito alla risoluzione del contratto. Né Vodafone ha fornito alcuna indicazione né, tantomeno, alcuna prova di avere debitamente informato il Sig. Buzzelli in merito al provvedimento di risoluzione contrattuale e di cessazione dell'utenza, così come previsto dalle condizioni generali di contratto e dalle norme regolamentari emanate nel tempo dall'Agcom.

Con tale illegittimo contegno, l'operatore convenuto ha impedito all'istante di attivarsi per porre "rimedio" alla situazione (regolarizzando, in ipotesi, la sua posizione amministrativa ovvero contestando il provvedimento di risoluzione contrattuale) ed evitare, con ciò, la perdita della numerazione che ne è conseguita. Per quanto sopra, la

perdita della numerazione in questione, risulta senz'altro imputabile all'operatore convenuto che, come si è visto, ha disposto la disattivazione delle utenza intestata all'istante senza alcun preavviso, così come previsto, tra l'altro, dall'art. 4, comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi, che sanziona la "cessazione amministrativa" del servizio avvenuta "in assenza del previsto preavviso".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, l'art. 9 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, prevede che "l'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00. L'istante si limita a dichiarare che la predetta utenza era attiva da oltre trenta anni tuttavia dagli atti del procedimento non risulta prodotta nessuna prova al riguardo. Pertanto si ritiene che nel caso di specie possa essere liquidabile in favore dell'istante soltanto la somma di euro 100,00 a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione ad egli intestata.

In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo nei confronti dell'operatore convenuto, deve rilevarsi che agli atti non risultano presenti reclami scritti diretti a Vodafone. Nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, infatti, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficientemente chiarezza, in modo da permettere all'operatore ed al Corecom adito il loro riscontro. Nel caso di specie, invece, l'istanza risulta priva non solo di documentazione allegata, ma anche di qualsivoglia riferimento ad eventuali reclami sporti. Si ritiene pertanto che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

Per quanto concerne le spese di procedura, ancorché non richieste dall'odierno istante, appare equo liquidare in favore dello stesso, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS e delle tabelle diffuse dall'AGCOM in materia di rimborsi, l'importo complessivo di euro 100,00 (*cento/00*) tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX presentata in data 25/03/2016, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.;

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, rimborsando o stornando eventuali fatture emesse riferite al periodo che va dal 12/05/2015 al 07/09/2015;

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere in favore dell'istante la somma complessiva di euro 985,00 (*novecentoottantacinque/00*), di cui euro 885,00 (*ottocentottantacinque/00*) a titolo di indennizzo per la sospensione illegittima dell'utenza fissa ai sensi e per gli effetti del dell'art. 4 del Regolamento

indennizzi ed euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 9 del citato Regolamento.

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

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 15 luglio 2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.