

DELIBERA N° 20/2017

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA
XXX SRL E VODAFONE XXX - GU14 N. 103/2016**

Estratto del processo verbale della seduta del 20/12/2017, n. 22

L'anno 2017 il giorno 20 del mese di dicembre, alle ore 15,00, presso la sede dell'Assemblea legislativa della Marche, in Piazza Cavour 23 ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche, convocato con nota del 18 dicembre 2017, agli atti prot. n. 10053

		Presenti
Cesare Carnaroli	Presidente	X
Domenico Campogiani	Vice Presidente	X
Manuele Maffei	Componente	X

Presiede il Presidente Cesare Carnaroli.

Assiste il dirigente della PF Segreteria dell'Assemblea e Corecom Maria Rosa Zampa ed il segretario del Corecon Marche Angela Ruocco.

Il Presidente, constatato che a norma dell'art. 6, comma 3, del Regolamento interno il Comitato è stato regolarmente convocato, che ai sensi dell'art. 6, comma 6, del medesimo Regolamento è in numero legale e la seduta è quindi valida, apre i lavori.

OMISSIS

Il Presidente passa alla trattazione del punto 5) iscritto all'ordine del giorno che reca "Approvazione della proposta di definizione: XXX Srl / Vodafone XXX) (relatore Manuele Maffei)".

OMISSIS

Conclusa la discussione, il Presidente pone in votazione la seguente proposta di deliberazione:

IL CORECOM DELLA REGIONE MARCHE

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 dei Presidenti 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, il Consiglio Regionale delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche, in data 19/06/2013 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l’istanza prot. n. 3372 del 15 giugno 2016, con cui l’istante chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Vodafone XXX, ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTO la nota prot. n. 6947 del 21 novembre 2016 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del su menzionato Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 19 gennaio 2017;

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

ESAMINATO il verbale di udienza del 19 gennaio 2017, chiuso senza l’accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell’ All. A alla delibera n. 173/07/CONS);

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, contesta l'emissione di una fattura in quanto oggetto di precedente accordo conciliativo presso il Corecom Marche, il cui mancato pagamento da parte dell'utente ha indotto l'operatore a sospendere il servizio internet sui 2 Tablet I-PAD. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso delle udienze di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. a dicembre 2013 la Società istante sottoscriveva contratto con l'operatore Vodafone avente ad oggetto 6 Sim voce, 4 SIM dati, l'acquisto di n. 2 tablet I-PAD AIR GALAXY S4, n. 1 BLACK BARRY Z10, n. 1 I-PHONE 5S;
- b. nel giugno 2014, a causa del mancato rispetto delle tariffe concordate con l'operatore, la Società istante migrava verso altro operatore restando insolute numero due fatture per complessivi euro 5.599,64 (cinquemilacinquecentonovantanove/64) oggetto di accordo conciliativo presso il Corecom Marche con verbale del 19 settembre 2014 (UG/9469);
- c. ad aprile 2015 vengono rilevati dei problemi sugli apparati I-PAD, che non si collegano più con regolarità ad internet e, dopo varie prove per capire il problema del malfunzionamento, la Società istante viene a conoscenza, tramite negozio Apple Mad Store, che i due apparati sono stati bloccati dall'operatore;
- d. a gennaio 2016, tramite contatto al Servizio Clienti Vodafone, la Società istante scopre che il blocco degli apparati era stato effettuato dall'operatore per il mancato pagamento di un importo di euro 150,49 (centocinquanta/49) dovuti ad un errore sul conteggio effettuato nel verbale UG/9469 del 19 febbraio 2014 e per il mancato pagamento della fattura AF1221XXXX del 6 settembre 2014 per euro 110,49 (centodieci/49);
- e. a fine gennaio 2016, dopo il pagamento degli importi suddetti, i due tablet vengono sbloccati;
- f. alla luce di quanto sopra detto, ed in particolare che le somme suddette sono state oggetto dell'accordo conciliativo in sede Corecom (verbale UG/9469), la sospensione dei tablet risulta illegittima così come illegittima appare la richiesta delle penali di recesso ricomprese nella fattura AF0167XXXX del 6 febbraio 2015 perché abolita dalla legge Bersani e perché richieste oltre sei mesi dalla cessazione delle SIM dati;
- g. per i suddetti motivi la Società istante proponeva istanza di conciliazione innanzi al Corecom Marche che si chiudeva con un mancato accordo in data 9 giugno 2016;
- h. seguiva istanza di definizione che si chiudeva, anch'essa, con un mancato accordo in data 19 gennaio 2017.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- i. l'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet sui 2 tablet dal 1 aprile 2015 al 31 gennaio 2016 in base all'art.4 dell'allegato A delibera 73/11/CONS per una somma pari ad euro 9.180,00 (novemilacentoottanta/00);
- ii. il rimborso delle penali di recesso di euro 433,32 (quattrocentotrentadue/32) pagate sulla fattura AF0167XXXX del 6 febbraio 2015.

2. La posizione dell'operatore

a. Vodafone con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza GU14 perché la fattura contestata non faceva parte dell'accordo conciliativo del 19 settembre 2014 e, quindi, andava pagata. La Società istante omettendo il pagamento della fattura in questione si è resa inadempiente nei confronti di Vodafone.

b. Inoltre, l'operatore ha eccepito la carenza assoluta di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza del disservizio contestato dall'utente, relativo alla sospensione del servizio internet afferente i due tablet I-PAD AIR oggetto del contratto.

c. Nulla, invece, ha evidenziato circa la penale di recesso.

3. Motivazione della decisione

A) Sull'indennizzo per illegittima sospensione del servizio sui due tablet.

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

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

L'istante, intestatario di contratto di telefonia mobile con la società Vodafone, lamenta una illegittima fatturazione e il blocco dei due terminali I-PAD AIR oggetto del contratto stipulato con Vodafone nel dicembre 2013.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra, pertanto, sul mancato pagamento di una fattura da parte dell'istante che ha portato l'operatore a sospendere il servizio internet afferente i due tablet I-PAD oggetto del contratto.

Al riguardo, esaminando il verbale della conciliazione Corecom UG/9469 del 19 settembre 2014, depositato agli atti della presente procedura, si evidenzia che l'accordo raggiunto tra la XXX Srl e Vodafone ha avuto ad oggetto l'insoluto complessivo di euro 5.599,64 (cinquemilacinquecentonovantanove/64), relativo al mancato pagamento delle fatture AE0624XXXX, di euro 11.001,70 (undicimilauno/70), ed AE0922XXXX di euro 2.872,37 (duemilaottocentotrentadue/37), al netto dell'avvenuto storno parziale di euro 8.274,43.

Si legge, infatti, testualmente: *“Il gestore Vodafone, in relazione al contratto n. 655XXXX, a fronte di un insoluto complessivo di euro 5.999,64, al netto dell'avvenuto storno parziale di euro 8.274,43 mediante nota di credito n. ZZ0407XXXX del 6-07-2014, a titolo meramente conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, accorda un ulteriore storno parziale di euro 3.559,64.....”*.

La fattura contestata, ovvero la fattura n. AE221XXXX del 6 settembre 2014 pari ad euro 110,49 (centodieci/49), non solo non è citata espressamente nell'accordo conciliativo UG/9469, ma riporta la scadenza del 26 settembre 2014, data successiva a quella dell'udienza di conciliazione del 19 settembre 2014. Pertanto, alla data del 19 settembre 2014, tale fattura non era scaduta ed in quanto tale non poteva essere considerata insoluta e, quindi, facente parte dell'accordo conciliativo in questione.

Ne consegue il corretto operato gestionale dell'operatore Vodafone nel senso che la fattura *de qua* era correttamente esigibile da parte di Vodafone e l'utente doveva onorarla entro i termini di scadenza.

Posto ciò, discorso diverso è la sussistenza di una responsabilità in capo all'operatore per la illegittima sospensione del servizio disposta dall'operatore a fronte del mancato pagamento della succitata fattura, eseguita, peraltro, in assenza di un adeguato e congruo preavviso all'utente.

Dalla ricostruzione dei fatti enunciata dall'istante e non contestata dall'operatore, circa il profilo temporale degli avvenimenti, risulta che il contratto con la Vodafone è stato sottoscritto nel dicembre 2013, che a causa di fatturazioni non corrispondenti al contratto sottoscritto la XXX srl sia migrata ad altro operatore nel giugno 2014, e che solo nell'aprile 2015 vengono rilevati dei problemi sugli apparati I-PAD in quanto bloccati dall'operatore.

A ben vedere, in base alla ricostruzione dei fatti di parte ricorrente, non contesta dall'operatore, il disservizio lamentato non può attenersi alla sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi per cui si applica l'indennizzo dell'art. 4, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS.

Infatti, la società ricorrente essendo migrata ad altro operatore nel giugno 2014 non avrebbe mai potuto avere, circa 10 mesi dopo, la sospensione o la disattivazione di utenze vere e proprie.

Trattasi allora di blocco di utilizzo di due apparati avvenuta in fase successiva da parte dell'operatore Vodafone, come accertato dalla Società istante tramite negozio Apple Mad Store. Blocco effettuato senza un adeguato e congruo preavviso per di più a distanza di circa otto mesi dalla migrazione. Tanto è vero che, a fine gennaio 2016, dopo due giorni dal pagamento della fattura rimasta insoluta, i due tablet vengono sbloccati e ritornano operativi.

Pertanto, sotto questo ed unico aspetto, si ravvisa un illegittimo comportamento della Vodafone che fonda il diritto dell'istante ad un congruo indennizzo alla luce dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazione (come stabilito dall'art. 3, comma 4, delibera n. 179/03/CSP) il quale pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi “in modo regolare, continuo e senza interruzioni” ma soprattutto che impone in capo all'operatore preventivi oneri informativi e di comunicazione, che nel caso non sono stati rispettati.

Nella fattispecie in esame l'operatore non ha chiarito le ragioni che hanno condotto al blocco degli apparati, né ha dimostrato di aver preavvisato il cliente. In assenza, dunque, di qualsiasi elemento probatorio, il blocco degli apparati deve ritenersi illegittimo, nonché idoneo a configurare una responsabilità in capo all'operatore in violazione degli obblighi contrattuali assunti.

Sotto questo profilo, tuttavia, l'utente non ha specificato – nei reclami, nell'istanza di definizione e nelle memorie difensive – il periodo esatto in cui questo blocco del terminale è stato effettuato. L'istante lamenta, infatti, un mal funzionamento degli I-PAD a partire da aprile 2015, ma la prova concreta del loro blocco viene assunta nel gennaio 2016 tramite negozio Apple Mad Store e successivo contatto con il Servizio Clienti della Vodafone; riprova è lo sblocco dei due tablet, a fine gennaio, dopo 2gg. dal pagamento della fattura insoluta.

Pertanto, ai fini della liquidazione dell'indennizzo, si ritiene equo e proporzionato liquidare l'indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 12, comma 2 e 3, e articolo 4, comma 1, per il mese di gennaio 2016, per complessivi euro 465,00 (quattrocentosessantacinque/00).

B) Sulle penali di recesso.

L'istante richiede il rimborso di euro 433,32 (quattrocentotrentatre/32) oltre iva, pagate sulla fattura AF0167XXXX del 6 febbraio 2015, quale corrispettivo di recesso anticipato sulle SIM dati con i seguenti numeri 349-506XXXX, 348-021XXXX, 348-022XXXX, 346-250XXXX.

Deduce l'utente che l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (c.d. Decreto Bersani) ha abolito le penali di recesso, inoltre le stesse sono state richieste e fatturate dall'operatore dopo oltre sei mesi della cessazione delle SIM dati a cui sono state collegate.

La richiesta non è fondata e, pertanto, va respinta in ragione del fatto che il presente procedimento di Definizione, come pure il pregresso tentativo obbligatorio di conciliazione, ha avuto ad oggetto il mancato pagamento di una fattura da parte dell'istante che ha portato l'operatore al blocco dei due tablet I-PAD oggetto del contratto. In altri termini, l'oggetto della richiesta di definizione non è stato il recesso esercitato dall'utente e l'illegittima fatturazione emessa dall'operatore successivamente al recesso stesso, né tanto meno la violazione delle norme sul diritto di recesso e la richiesta da parte del gestore di prestazioni pecuniarie non dovute.

Nel caso di specie, infatti, l'istante ha lamentato un inadempimento dell'operatore per l'illegittimo blocco degli apparati I-PAD a fronte del mancato pagamento della fattura n. AE221XXXX del 6 settembre 2014, pari ad euro 110,49 (centodieci/49), oggetto dell'accordo conciliativo UG/9469.

Pertanto, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle penali di recesso in ragione di un mancato accertamento dei fatti inerenti il recesso anticipato esercitato dall'utente nel giugno 2014 non oggetto della presente procedura.

C) 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 prevista dall'art. 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre, nel determinare rimborsi ed indennizzi, che si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso in esame, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e del grado di partecipazione di entrambe, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dalla XXX Srl nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Manuele Maffei;

DELIBERA

A definizione della controversia tra l'utente XXX Srl e l'operatore Vodafone XXX:

1. di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 3372 del 15 giugno 2016, presentata dalla XXX Srl nei confronti di Vodafone XXX, e conseguentemente la Vodafone XXX è tenuta a corrispondere alla XXX Srl, mediante bonifico bancario o assegno:
 - a) la somma di euro 465,00 (quattrocentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per illegittimo blocco dei due apparati;
 - b) la somma di euro di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura;
2. di dare atto che il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259;
3. di dare atto che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
4. di dare atto che l'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
5. di dare mandato all'ufficio competente di notificare alle parti il presente provvedimento e di pubblicarlo sui siti web del Corecom Marche (www.corecom.marche.it) e dell'Autorità (www.agcom.it);

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

Ancona, 20 dicembre 2017

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Maria Rosa Zampa

La presente deliberazione si compone di n. 8 pagine

Il segretario
Angela Ruocco