

DELIBERA n. 642/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
DITTA SORVILLO/ VODAFONE OMNITEL N.V.
(GU14 n. 684/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 15 novembre 2013;

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*", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n.173/07/CONS, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e s.m.i.;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*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*", e s.m.i.;

VISTA l'istanza del 25 maggio 2012, acquisita al protocollo generale al n. 24525/12/NA, con la quale la Ditta Sorvillo, rappresentata dall'Avv. Gianfranco Arena, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V.;

VISTA la nota del 6 settembre 2012, prot. N. 45471/12/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla

definizione della deferita controversia invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 2 ottobre 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza di discussione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La Ditta Sorvillo, intestataria delle utenze telefoniche n. 0815021xxx n. 3927088xxx e n. 3423421xxx, lamenta l'addebito di fatture da parte di Vodafone Omnitel N.V., nonostante il passaggio ad Infostrada, nonché l'arbitrario distacco della linea telefonica.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e nelle memorie integrative, ha dichiarato quanto segue:

- nel mese di aprile 2011 l'istante sottoscriveva una proposta di abbonamento Vodafone Partita Iva;
- dopo il pagamento delle prime fatture, l'istante notava delle incongruenze tra gli addebiti fatturati e le condizioni stipulate e, per tale ragione, sospendeva il pagamento;
- in data 13 marzo 2012 veniva avviata istanza di conciliazione presso il Co.Re.Com della Regione Campania;
- nel corso dell'udienza di conciliazione presso la sede del Co.Re.Com Campania , l'istante si accorgeva che Vodafone, successivamente alla stipula del contratto, aveva *“spulciato voci della proposta contrattuale sottoscritta non presenti sulla propria copia”*.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto:

- i) rimborso di fatture pagate;
- ii) sgravio di fatture addebitate;
- iii) indennizzi per disservizi, per sospensione del servizio, per mancata migrazione e per mancata risposta ai reclami.

La società Vodafone Omnitel N.V., nel corso dell'audizione e nelle memorie integrative, ha rappresentato quanto segue.

In primo luogo, facendo una ricostruzione della vicenda in oggetto, Vodafone ha precisato che nel mese di aprile 2011 l'istante ha sottoscritto proposta di abbonamento *“Offerta Vodafone Partita IVA”*, comprensiva dei piani *“Vodafone Chiavi in Mano”* in relazione all'utenza n. 3927088xxx, con corresponsione di uno *smartphone Samsung Galaxy Mini*, *“Vodafone Internet Sempre Top”* con *“Vodafone Internet Key”* gratuita; nonché dei piani tariffari *Vodafone Internet* e *Telefono Flat* relativamente all'utenza n. 0815021xxx. Tali servizi venivano regolarmente attivati alle condizioni tariffarie pattuite.

Le prime tre fatture a seguito di adesione contrattuale sono state correttamente saldate dall'istante, senza che pervenisse alcuna contestazione in merito ai piani tariffari attivati. Solo in data 23 settembre 2011 l'istante inviava reclamo, via fax, in relazione

agli importi addebitati nella fattura del 27 agosto 2011, pari ad euro 533,94 (*cinquecentotrentatre/94*).

In data 27 settembre 2011, l'istante veniva contattata dal Servizio Clienti che spiegava alla stessa che l'importo più elevato era dovuto a traffico voce effettuato all'estero (Stati Uniti) per circa euro 182,58 (*centottantadue/58*).

L'istante, tuttavia, anziché richiedere il rimborso di quanto addebitato per il traffico all'estero, in data 22 ottobre 2011 revocava l'autorizzazione all'addebito in conto corrente delle fatture e sospendeva il pagamento delle stesse.

A seguito di tale morosità, Vodafone sospendeva il servizio in data 20 febbraio 2012 e procedeva alla disattivazione in data 9 aprile 2012, secondo quanto disposto dall'art. 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto per aziende.

Vodafone ha inoltre rappresentato che l'istante non ha saldato le fatture dal 27 ottobre 2011 all'attualità, per un insoluto pari ad euro 1.737,50 (*millesettecentotrentasette/50*) e non ha mai contestato di non aver richiesto i servizi in relazione alle utenze sopra indicate, ma ha contestato solo l'ammontare della fatturazione.

Alla luce di quanto su esposto, Vodafone ritiene altresì infondate le richieste di indennizzi di parte istante per attivazione di un piano tariffario non richiesto, in quanto non prevista dalla Delibera n. 73/11/CONS, né la richiesta di indennizzo per mancata migrazione del numero 0815021xxx, in quanto non è mai giunta alla Vodafone alcuna richiesta di migrazione da altro operatore.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza della Ditta Sorvillo risulta parzialmente accoglibile nei termini di quanto segue.

In via preliminare, sotto il profilo formale, si deve evidenziare la genericità e l'indeterminatezza dell'istanza di parte, in quanto essa si sostanzia nella richiesta di rimborsi di fatture pagate, sgravio di fatture addebitate ed indennizzi vari, senza in alcun modo produrre un adeguato costruito probatorio, che anzi risulta essere alquanto apodittico.

In ordine al merito della *res* controversa, a prescindere dai sopra citati vizi formali, può trovare accoglimento unicamente la richiesta di parte istante relativamente allo storno delle fatture insolute, emesse in seguito alla sospensione dei servizi, intercorsa in data 20 febbraio 2012, ed in particolare la fattura n. AC04099531, emessa in data 21 marzo 2012, pari ad euro 577,16 (*cinquecentosettantasette/16*). Con riferimento a quanto suesposto, Vodafone Omnitel N.V., dopo aver sospeso il servizio in data 20 febbraio 2012 per mancato pagamento delle precedenti fatture, avrebbe dovuto giustificare la debenza di tali importi, fatturati successivamente alla dismissione del servizio, al fine di consentire all'istante di avere contezza della corrispondenza della fatturazione del traffico generato dall'utenza, in conformità al principio di trasparenza delle condizioni tariffarie, previsto dall'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Può altresì trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

In particolare, con fax inviato in data 23 settembre 2011, l'istante ha richiesto all'operatore Vodafone il rimborso della fattura n. AB10701833 emessa in data 27

agosto 2011, in quanto già pagata tramite RID bancario. A tale reclamo l'operatore Vodafone non ha fornito alcun riscontro e, pertanto, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo è accoglibile in relazione al periodo compreso tra il 23 settembre 2011 (data di invio del reclamo scritto) ed il 3 maggio 2012 (data dell'udienza di conciliazione innanzi al CoReCom Campania), per un totale di 178 giorni, già decurtati dei giorni previsti dalle condizioni di contratto per fornire un riscontro (223-45). L'indennizzo dovuto sarà computato moltiplicando l'indice di euro 1,00 previsto dall'articolo 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, allegato A, per il numero di giorni di ritardo.

Infine, per quanto concerne la richiesta relativa al rimborso delle spese di procedura, l'Autorità, valutato il comportamento delle parti, ritiene congruo riconoscere la somma di euro 100,00 (*cento/00*), considerando che l'istante, come sopra rappresentato, ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno delle fatture insolite, emesse in seguito alla sospensione dei servizi, intercorsa in data 20 febbraio 2012, ed in particolare la fattura n. AC04099531, emessa in data 21 marzo 2012, pari ad euro 577,16 (*cinquecentosettantasette/16*);

RITENUTO, inoltre, che relativamente alla mancata risposta al reclamo inviato dall'istante in data 23 settembre 2011, la società Vodafone Omnitel N.V. sarà tenuta a liquidare un congruo indennizzo da computare secondo i parametri indicati dall'articolo 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, allegato A;

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (*cento/00*) a carico di entrambi gli operatori in parti uguali, considerando che l'istante ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità in audioconferenza;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Ditta Sorvillo in data 25 maggio 2012, nei termini di seguito precisati.

1. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante lo storno delle fatture insolite, emesse in seguito alla sospensione dei servizi, intercorsa in

data 20 febbraio 2012, ed in particolare la fattura n. AC04099531, emessa in data 21 marzo 2012, pari ad euro 577,16 (*cinquecentosettantasette/16*), nonché al ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

1) la somma di euro 178,00 (*centosettantotto/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, calcolato moltiplicando l'importo di euro 1,00 (*uno/00*) per il numero di 178 giorni di mancata risposta al reclamo, intercorrenti dal 23 settembre 2011 al 3 maggio 2012, in conformità a quanto disposto dall'art. 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

2) la somma di euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 15 novembre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani