

DELIBERA n. 3 /14/CIR
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CDM / VODAFONE OMNITEL N.V. (ORA VODAFONE OMNITEL B.V.)
(GU14 n. 805/12)

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 gennaio 2014;

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, del 17 aprile 2007, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 120 del 25 maggio 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e s.m.i., di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, pubblicata nella *Gazzetta ufficiale* della Repubblica italiana n. 60 del 14 marzo 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 18 giugno 2012, acquisita al protocollo generale al n. 30622/12 con la quale la società CDM , rappresentata dalla dott.ssa Scapola, ha chiesto l’intervento di questa Autorità per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V. (ora Vodafone Omnitel B.V), di seguito Vodafone;

VISTA la nota del 6 settembre 2012, prot. n. 45483, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 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 10 ottobre 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

In data 23 giugno 2010 la CDM sottoscriveva proposta di abbonamento con la società Vodafone.

Sin dall'inizio la suddetta società segnalava il malfunzionamento della Vodafone *station* nonché l'inutilizzabilità della linea fissa, del servizio di telefax, della linea adsl e dei cordless forniti.

A seguito delle ripetute sollecitazioni, la società istante richiedeva la migrazione delle linee fisse a Telecom Italia. Ciò nonostante la Vodafone continuava ad addebitare canoni per telefonia fissa, adsl e telefax, servizi di cui la CDM non ha mai fruito.

Quest'ultima, poi, ha presentato numerosi reclami per l'eliminazione delle voci non dovute e per la disattivazione delle *sim* che generavano canoni di telefonia fissa. Infatti, di ogni fattura veniva chiesto lo storno dei canoni non dovuti, che la Vodafone provvedeva a stornare, senza però mai consegnare le note di credito. Nonostante ciò, nelle fatture della Vodafone, continuavano ad essere presenti importi non dovuti, quali Telefono fisso, fax e rate per la *ministation*.

Infine, la CDM lamenta la mancata disattivazione delle utenze mobili n. 3408810xxx avente piano Vodafone Telefono Fisso Fax; n. 3409921xxx e n. 3450205xxx aventi piano Vodafone Telefono Fisso Voce; e n. 3460651xxx avente piano Vodafone Internet & Telefono.

Tutto ciò premesso, l'istante ha chiesto, mediante l'intervento di questa Autorità, lo storno integrale dei canoni non dovuti per le fatture del 20 settembre 2011, del 22 novembre 2011 e del 9 gennaio 2012, nonché delle eventuali fatture successive; la consegna delle note di credito già emesse; la disattivazione delle summenzionate utenze mobili; infine, il ristoro per i disagi ed il rimborso delle spese legali per euro 3.000,00 (tremila/00).

La società Vodafone, in sede di udienza, ha rilevato che: *“ad oggi non risulta pervenuta una formale richiesta di recesso così come previsto dalle condizioni generali di contratto e dalla normativa di settore (cioè formulata dal titolare della società con l'allegazione di un documento di identità), circostanza che è stata fatta presente più volte all'Istante. Ciò posto, le fatture contestate risultano corrette. Precisa inoltre che per il pregresso alla data del 9 maggio 2011 è stato raggiunto un accordo transattivo e che lo stesso è stato regolarmente eseguito. In merito alla posizione amministrativo contabile dell'Istante, evidenzia che dopo l'accordo del maggio 2011 sono state emesse ulteriori note di credito rispettivamente di € 1342,71 (a storno integrale della fattura*

AB06188448), € 142,80, €138,95, € 138,95 e € 125,90. Attualmente l'insoluto pendente è pari ad € 9267,88. Chiede pertanto il rigetto dell'istanza".

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza della CDM va accolta parzialmente per le seguenti motivazioni.

Con riferimento alla richiesta di storno integrale di canoni non dovuti va rilevato che, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcuna prova che l'istante abbia usufruito dei servizi presenti in fattura e conseguentemente pagati dall'istante.

Pertanto, la società Vodafone avrebbe dovuto documentare i servizi effettivamente resi ed usufruiti dall'istante. Ne discende che la richiesta di storno può trovare accoglimento. Anche l'ulteriore richiesta relativa alla consegna delle note di credito per gli storni effettuati deve essere accolta, atteso che la CDM non è stata messa nelle condizioni di comprendere quali voci afferenti a quali fatture siano state stornate, né tali aspetti sono stati chiariti nel corso dell'udienza di discussione.

La richiesta relativa alla disattivazione delle utenze mobili utilizzate all'interno della Vodafone *station* e *ministation* (l'utenza mobile n. 3408810xxx avente piano Vodafone Telefono Fisso Fax, le utenze n. 3409921xxx e n. 3450205xxx aventi piano Vodafone Telefono Fisso Voce; e l'utenza n. 3460651xxx avente piano Vodafone Internet & Telefono) merita accoglimento, atteso che la richiesta di disattivazione, sottoscritta dal legale rappresentante, è effettivamente pervenuta alla società Vodafone.

In effetti, le condizioni di contratto non stabiliscono, come invece affermato da Vodafone in sede di udienza, che, per le persone giuridiche, la richiesta di recesso debba essere formulata esclusivamente dal titolare della società; l'articolo 2.3 si limita ad affermare che: *"I rappresentanti e/o mandatari di persone fisiche e/o giuridiche, enti pubblici e privati e/o soggetti collettivi sprovvisti di personalità giuridica dovranno fornire, ove richiesti, la prova dei relativi poteri"*.

Infine, con riferimento alla domanda relativa alla liquidazione di euro 3.000,00 a titolo di ristoro per i disagi e di rimborso delle spese legali, va ribadito che tale richiesta esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*. Pertanto, la domanda relativa al ristoro per i disagi ed al rimborso delle spese legali non può trovare accoglimento in questa sede, non essendo tali disagi individuati quali fattispecie oggetto di indennizzo ai sensi della delibera n. 73/11/CONS.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la società Vodafone Omnitel B.V. non ha fornito un adeguato supporto probatorio, tale da dimostrare la correttezza degli addebiti oggetto di contestazione;

RITENUTO, di dover accogliere l'istanza di parte con riferimento alla regolarizzazione della posizione amministrativo - contabile riferita alle suddette utenze, mediante lo storno dei canoni non dovuti, o di altro documento contabile attestante l'avvenuto storno;

RITENUTO, altresì, di dover accogliere anche le ulteriori richieste relative alla consegna delle note di credito ed alla disattivazione delle quattro utenze mobili n. 3408810xxx, n. 3409921xxx, n. 3460651xxx e n. 3450205xxx;

ACCERTATO, al contrario, per le suesposte motivazioni, di non poter accogliere domanda relativa alla liquidazione di euro 3.000,00 a titolo di ristoro per i disagi e di rimborso delle spese legali;

RITENUTO, infine, 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;

VISTI gli atti del procedimento;

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

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza formulata in data 18 giugno 2012 dalla CDM.

1. La società Vodafone Omnitel B.V., è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze in epigrafe, mediante lo storno integrale dell'insoluto relativo ai canoni non dovuti.

2. La società Vodafone Omnitel B.V. è altresì tenuta a consegnare le note di credito o altro documento contabile attestante l'avvenuto storno.

3. Il predetto operatore è tenuto a procedere alla disattivazione dell'utenza mobile n. 3408810xxx avente piano Vodafone Telefono Fisso Fax, le utenze n. 3409921xxx e n. 3450205xxx aventi piano Vodafone Telefono Fisso Voce; e l'utenza n. 3460651xxx avente piano Vodafone Internet & Telefono.

4. Infine, la società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a liquidare in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

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, del Regolamento 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 sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 21 gennaio 2014

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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