

**REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Delibera numero 70/2013**

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 luglio 2013

**OGGETTO**

**Definizione della controversia**

**Ardessi/Vodafone Omnitel N.V.**

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

## IL COMITATO

VISTA la legge 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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS 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";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/1436/13, con la quale la   Ardessi ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota prot. n. VC/1664/13, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La   Ardessi ha presentato istanza di definizione della controversia nei confronti di Vodafone per i fatti di seguito esposti.

In particolare, richiamando il contenuto di precedenti verbali di conciliazione – e, in particolare, quello del 4 settembre 2012, con esito positivo, relativo all'istanza del 10 luglio 2012 e quello del 20 novembre 2012 di rinvio all'udienza di data 11 dicembre 2012, con esito negativo, relativo alla istanza del 17 ottobre 2012 – la ricorrente lamentava:

"- mancato adempimento di quanto proposto ed accettato in conciliazione dd. 4/9/2012 in merito alla concordata emissione da Vodafone della nota di credito a storno totale dell'importo ad oggi insoluto pari a €

126,00, unitamente al ritiro della pratica del recupero del credito della fattura Vodafone AC

- risoluzione del contratto come da lettera Vodafone inviata alla Ardessi da Roma il 22/6/2012 con <Risoluzione del contratto> mentre prosegue invece invio di ulteriori fatture per <riattivazione>;

- impossibilità di concludere definitivamente il contenzioso per la mancata comparizione della Vodafone alle udienze 20/11/2012 e 11/12/2012;

- perdita di tempo e denaro per l'attivazione di un nuovo numero di telefono di altra compagnia e per la preparazione e la comparazione alle udienze infruttuose presso il Comitato Regionale per le Comunicazioni FVG".

Per quanto esposto chiedeva:

"la conferma di quanto in verbale di udienza 20/11/2012 e di quindi di imporre a Vodafone di emettere entro la data stabilita tutte le note di credito inerenti le fatture emesse senza aver svolto il servizio" in oggetto.

Chiedeva, inoltre, la cessazione della fatturazione a suo carico nonché il riconoscimento di un indennizzo per la mancanza del servizio telefonico dal 28/05/2011 in poi, per la perdita del numero telefonico, per le spese sostenute per una nuova linea telefonica, per il mancato guadagno per le giornate spese per la gestione delle controversie.

Non si costituiva l'operatore convenuto.

## II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale "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, nel presente procedimento non trova accoglimento la domanda relativa al risarcimento del danno.

Tanto premesso, la domanda della ricorrente merita accoglimento nei limiti e con le precisazioni di seguito esposte.

La ricorrente ha deferito la soluzione della presente controversia lamentando la mancata regolarizzazione della posizione contabile amministrativa sul contratto con codice cliente e chiedendo gli indennizzi per i disservizi patiti (perdita del numero e malfunzionamenti).

Si osserva, però, che la ricorrente aveva già esperito positivamente un primo tentativo di conciliazione, in esito al quale l'operatore si era impegnato a liquidare un indennizzo per i disservizi patiti e a stornare una fattura rimasta insoluta. Stando al verbale sottoscritto in data 4 settembre 2012, risultava assente, invece, ogni accenno relativo alla cessazione o meno dell'utenza controversa.

Promossa quindi, una seconda conciliazione, la ricorrente richiedeva la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa sul contratto identificato dal codice cliente

Ora, vi è da dire che la ricorrente - facendosi, però, parte attiva e diligente- ben avrebbe potuto definire ogni aspetto della controversia (anche quello relativo alla sussistenza o meno dell'interesse al mantenimento in essere del contratto), se non già in esito al primo tentativo di conciliazione, quanto meno nel corso dell'udienza di conciliazione del 20 novembre 2012, atteso che il gestore aveva accolto le richieste della ricorrente formulate con la seconda istanza di conciliazione.

E lo stesso dicasi per la nuova proposta conciliativa formulata dal gestore in data 5 dicembre 2012, in conformità a quanto richiesto e verbalizzato durante l'udienza del 20 novembre 2012 dalla ricorrente; proposta che la stessa rifiutava.

In sostanza, la ricorrente ha, di fatto, deferito la soluzione della controversia ad un organo terzo chiedendo il riconoscimento di ciò che spontaneamente l'operatore aveva proposto nel corso di ben due udienze di conciliazione (in quella del 20 novembre e del 5 dicembre 2012).

Svolta questa opportuna precisazione, la domanda della ricorrente merita accoglimento con i limiti di seguito esposti.

In particolare, Vodafone è tenuta a:

- disporre la disattivazione dell'utenza fissa 040 (se ancora attiva sotto il codice cliente ), così come richiesto dal ricorrente durante il tentativo di conciliazione tenutosi lo scorso 20 novembre 2012 (verbale prot. VB/8496/12) e salvo che l'utente non esprima, *medio tempore*, una diversa contraria espressa volontà;

- a regolarizzare la posizione contabile amministrativa ancora aperta con il codice cliente annullando le fatture emesse e rimaste insolute;

- a disporre la disattivazione della predetta utenza annullando i costi e i corrispettivi eventualmente addebitati per recesso anticipato dal contratto;

- a disporre il ritiro della eventuale pratica recupero crediti.

Non merita, invece, accoglimento l'istanza della ricorrente che ha reiterato la richiesta di liquidazione di indennizzi per disservizi, già oggetto della prima istanza di conciliazione.

RITENUTO, infine, di liquidare la somma di euro 50,00, quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n.173/07/CONS.;

VISTA la nota prot. VC/4662/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS.;

UDITA la relazione del Presidente

### **DELIBERA**

1. La società Vodafone Omnitel N.V., in accoglimento parziale della istanza della Ardessi, è tenuta a disporre:

a) la disattivazione dell'utenza fissa 040 , se ancora attiva sotto il codice cliente così come richiesto dalla ricorrente durante l'udienza di conciliazione tenutasi lo scorso 20 novembre 2012 (verbale prot. VB/8496/12) e salvo che la stessa non manifesti, *medio tempore*, una diversa contraria espressa volontà;

b) la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa ancora aperta con il codice cliente , mediante lo storno delle fatture ad oggi rimaste insolute e di quelle di prossima emissione fino alla definitiva cessazione del contratto in oggetto;

c) la disattivazione della predetta utenza annullando i costi e i corrispettivi eventualmente addebitati per recesso anticipato dal contratto;

d) il ritiro della eventuale pratica recupero crediti.

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare al ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del

decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

4. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 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".

5. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

7. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Eddardo BOSCHIN -



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCIA -

